

Confidentiel

Indépendant

Impartial



SEPTIÈME RAPPORT ANNUEL

DU 1^{ER} JUIN 2016 au 31 MAI 2017

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN



À la communauté universitaire,

Conformément aux articles 8.1 et 8.2 du Document d'attributions du Bureau de l'ombudsman, en mon nom et au nom des membres de mon équipe, je suis heureuse de vous transmettre notre septième rapport annuel qui porte sur la période du 1er juin 2016 au 31 mai 2017. Ce rapport est l'instrument de reddition de compte prévu dans le mandat de l'ombudsman :

« 8.1. L'ombudsman doit présenter un rapport annuel à la communauté universitaire, plus particulièrement au Sénat, au Bureau des gouverneurs et aux associations étudiantes de l'Université d'Ottawa. Le rapport est rendu public sur le site Web de l'ombudsman.

8.2. Le rapport doit comprendre une description détaillée des activités de l'ombudsman, des statistiques sur les plaintes reçues et, au besoin, des recommandations.»¹

Je suis très reconnaissante du privilège qui m'est donné d'aider la communauté universitaire dans la résolution des différends et problèmes, et la poursuite de solutions justes et équitables. Je remercie toutes les personnes qui ont fait appel à nos services tout au long de l'année, ainsi que les nombreuses personnes au sein de l'Université et des Associations étudiantes avec qui nous avons travaillé pour régler des différends et des problèmes de manière équitable pour tous. Je suis également reconnaissante aux membres du Comité consultatif de l'ombudsman pour leur soutien. Enfin, nous remercions les autorités compétentes au sein de l'Université et des deux associations étudiantes qui ont pris en compte nos recommandations et suggestions et qui continuent d'appuyer le mandat de notre bureau auprès de toute la communauté universitaire.

Respectueusement,

Lucie Allaire



De gauche à droite : Camille Brochu-Lafrance, Marie Boglari, et Lucie Allaire

L'équipe en cours d'année :

Lucie Allaire, Ombudsman, en poste depuis 2010,
Sana Khalil, Ombudsman adjointe,
Marie Boglari, Ombudsman adjointe,
Camille Brochu-Lafrance, étudiante en stage Coop, Agent de promotion.

¹ Document d'attributions : <http://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/bureau-des-gouverneurs/comites/comite-consultatif-de-l-ombudsman>

Table des matières

Introduction	3
Suivi accordé aux recommandations passées	5
1. Équité procédurale : sanctions scolaires pour des comportements non liés aux études et rôle du Service de la protection	5
2. Équité procédurale : examen des plaintes formelles de discrimination présentées par les étudiants	7
3. Retard dans la mise en œuvre des politiques d'adaptation scolaire et d'accessibilité	9
4. Équité procédurale : manque de cohérence des renseignements sur le droit d'interjeter appel d'une décision	12
5. Respect du règlement sur la fraude scolaire	13
6. Politique du tout ou rien – demandes d'abandon rétroactif	15
Suivi sur les observations et suggestions de l'année passée pour améliorer la prestation de service et l'expérience étudiante	17
1. Règlement des différends dans des situations inter-facultaires et interdépartementales	17
2. Délais de réponse	18
3. Le service à la clientèle est aussi un enjeu pour la FÉUO	19
Recommandations découlant du service de cette année	21
1. Besoin de clarification des règlements, procédures et formulaires de l'Université d'Ottawa	21
a. Processus, conditions, et formulaires pour un transfert de crédit avec la Carleton University	21
b. Révision de note pour les travaux de groupe	23
c. Règlement et processus concernant la soumission des mémoires de maîtrise	25
2. Règlement concernant la révision de notes : obligation des étudiants	28
3. Application rétroactive de modifications aux exigences de programmes	29
4. Frais internationaux appliqués à des citoyens canadiens	31
5. Exigences au Baccalauréat spécialisé en criminologie	32
6. Fonds d'accessibilité de la FÉUO	34
Exemples des dossiers traités	38
Analyse des données	40
Annexe 1 : tableaux statistiques	44
Annexe 2 : Tableau comparatif des politiques et formulaires pour les transferts de crédits avec la Carleton University	54



Introduction

L'équipe en poste depuis 2010 présente son septième rapport. Il a été construit avec le souci de remettre un compte détaillé à la communauté universitaire des suivis qui ont été donnés aux recommandations des années antérieures, ainsi que de lui présenter les nouvelles recommandations découlant de l'examen des plaintes reçues pendant l'exercice 2016-2017. Les recommandations qui s'y retrouvent ont toutes pour but d'améliorer les systèmes, procédures, politiques ou pratiques pour l'ensemble de la communauté. En effet, l'examen d'une plainte mène parfois à une occasion d'identifier une faille ou une lacune qui doit être corrigée pour éviter de nuire à l'ensemble de la communauté universitaire.

Le suivi sur les recommandations des années passées nous a amené à constater un certain nombre de retards dans la mise en œuvre de certaines procédures ou politiques qui, sont à notre avis, très importantes. Par exemple, l'examen des plaintes de discrimination ou de harcèlement déposées par les étudiants souffre encore du fait que la politique 67A soit en voie de révision depuis plusieurs années. Nous continuons d'observer des problèmes avec l'interprétation de la politique, une confusion au niveau des rôles et responsabilités, des hésitations à se saisir d'une plainte, et de manière générale, un impact négatif sur l'étudiant qui dépose une plainte.

Quoiqu'il y ait effectivement de nombreux services offerts aux étudiants qui ont une incapacité, il demeure encore des lacunes au niveau de l'encadrement réglementaire du processus d'accommodement scolaire qui nécessite une attention plus immédiate. Suite à l'examen des plaintes, nous avons porté une attention particulière à la clarté de l'information diffusée sur les pages web et dans la formulation de certains règlements. Trois sujets nécessitent des correctifs afin de fournir aux étudiants et aux administrateurs des informations claires et précises pour assurer un traitement équitable: le transfert de crédits à la Carleton University, la révision de note pour les travaux de groupe ainsi que le règlement concernant la soumission des mémoires de maîtrise.

D'autres recommandations mettent en lumière des lacunes et des problèmes apparus à la suite de changements règlementaires : la nouvelles exigence pour les étudiants de consulter le professeur avant de faire une demande de révision de notes et l'application rétroactive de modifications aux exigences de programme. Ensuite, nous avons demandé à l'Université de revoir une pratique qui a une incidence importante sur les frais universitaires pour certains étudiants qui ne remettent pas à temps une preuve de citoyenneté. En quatrième lieu, nous avons identifié le besoin pour le département de criminologie d'obtenir l'autorisation du Sénat afin d'exiger une moyenne plus élevée que celle prévue aux règlements scolaires universitaires.



Cette année, nous avons à nouveau observé des problèmes avec la gestion et la distribution de la passe universelle d'autobus. Nous encourageons les associations étudiantes et l'Université à trouver une façon plus efficace de gérer ce programme dans l'intérêt de tous les étudiants.

Enfin, nous avons exprimé de sérieuses préoccupations avec l'utilisation du Fond d'accessibilité pour étudiants ayant une incapacité et nous avons transmis des recommandations précises à la FÉUO pour faire en sorte que les étudiants qui en ont besoin, puissent y avoir accès. L'Association a accepté de remettre l'information sur le Fond sur son site web, de s'assurer que son personnel est bien renseigné et formé et finalement, de préparer des procès-verbaux pour chaque réunion de son Comité du Fond. La GSAED a accepté de renseigner ses membres sur l'existence du fond et leur admissibilité.



*« Faites le bien par petits bouts, là où vous êtes.
Car ce sont ces petits bouts de bien, une fois
assemblés, qui transforment le monde. »
– Desmond Tutu*



Suivi accordé aux recommandations passées

Chaque année, nous émettons des recommandations à l'Université d'Ottawa concernant des problèmes que nous avons relevés et des changements que nous recommandons. Chaque année, nous effectuons un suivi quant à l'avancement de la mise en place de nos recommandations. Cette section contient un résumé des situations, un suivi des recommandations effectuées, la réponse que l'Université nous donne, et nos commentaires par rapport à celle-ci.

Nous espérons ainsi offrir une mise à jour à la communauté universitaire des enjeux importants auxquels nous estimons que l'Université doit offrir son d'attention.

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

a. Résumé

Le rapport annuel 2013-2014 de l'Ombudsman de l'Université d'Ottawa signalait des problèmes quant à l'imposition de sanctions de nature scolaire pour des comportements non liés aux études². L'Ombudsman avait recommandé l'établissement de directives encadrant ces situations, en mettant l'accent sur l'équité procédurale, le droit de recours, ainsi que l'adoption d'une politique particulière encadrant les situations de congés temporaires d'étudiants constituant une menace pour eux-mêmes ou pour leur entourage. L'Ombudsman avait également recommandé l'établissement de critères utilisés par le Service de protection lors de la transmission du dossier des étudiants aux doyens.

Pour le rapport annuel 2015-2016, l'Université nous a fourni la mise à jour qu'un processus d'élaboration de protocole/guide était en cours³. Le titre provisoire était : 'Lignes directrices pour soutenir les étudiants à risque qui éprouvent des problèmes de santé ou de santé mentale'. L'Université nous a également fait part d'une liste de critères qui seraient utilisés par le Service de protection pour déterminer quand le dossier des étudiants doit être transféré aux doyens.

² https://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca/ombudsman/files/dc036737_annual_report_fr_web.pdf p. 10-11

³ https://www.uottawa.ca/ombudsperson/sites/www.uottawa.ca/ombudsperson/files/sixieme_rapport_annuel_2015-2016.pdf p. 14-17

Nos commentaires suite à la réponse de l'Université reconnaissent le travail accompli pour l'élaboration des lignes directrices répondant aux situations où un étudiant a un comportement dangereux envers lui-même ou autrui. Nous ajoutons un encouragement pour que les décisions non couvertes par ces lignes directrices soient prises de manière objective et en offrant à l'étudiant des informations claires quant aux allégations et l'opportunité de s'expliquer. Les critères établis par le Service de protection répondaient à nos préoccupations concernant la transparence des critères et de l'information des étudiants.

Cependant, l'Ombudsman a remarqué que les situations où une mesure scolaire ou administrative est prise sans lien avec le rendement académique, et sans lien à la santé ou santé mentale de l'étudiant, ne sont pas couvertes par ces lignes directrices. L'Université a ajouté que ces situations seront traitées directement par le Vice-recteur aux études. Il n'est pas clair si les étudiants qui font l'objet de telles mesures sont informés qu'ils peuvent en appeler de la décision au vice-recteur aux études. Si un tel recours existe, il devra être clairement notifié aux étudiants.

Nous avons recensé au moins un dossier où l'interdiction d'être présent sur le campus a été imposée à l'étudiant sans possibilité pour lui de présenter son point de vue, car il n'existe toujours pas de lignes directrices à ce sujet.

Pour le rapport annuel 2016-2017, l'Ombudsman a effectué un suivi avec l'Université d'Ottawa pour obtenir une mise à jour quant aux deux points suivants :

- le développement des lignes directrices pour soutenir les étudiants à risque qui éprouvent des problèmes de santé ou de santé mentale,
- les situations où une mesure scolaire ou administrative est prise sans lien avec le rendement académique, et sans lien à la santé ou santé mentale de l'étudiant.

b. Réponse de l'Université à notre suivi, datant du 30 mai 2017

« Une ébauche de protocole pour répondre aux situations où un étudiant a un comportement qui pose un danger pour lui-même ou pour autrui a été préparée au cours de l'année 2016. L'Ombudsman avait alors été consultée sur le contenu de ce protocole. Les consultations internes se termineront sous peu et l'Université prévoit que le protocole sera en place pour la session d'automne 2017. »



c. Nos commentaires

Nous n'avons pas obtenu d'explication sur les délais encourus et nous continuons d'encourager fortement l'Université à finaliser le protocole pour assurer une bonne gestion de ces situations.

L'Ombudsman de l'Ontario, qui a juridiction sur les Universités depuis janvier 2016, a souligné dans son rapport 2016-2017⁴ l'importance de l'équité procédurale. Il a également recommandé de rédiger un guide d'équité procédurale pour les organismes décisionnels universitaires. Nous enjoignons l'Université d'Ottawa de tenir compte de cette suggestion dans l'élaboration de ses politiques universitaires.

2. Équité procédurale : examen des plaintes formelles de discrimination présentées par les étudiants

a. Résumé

En 2011 déjà, le Bureau de l'ombudsman avait publié un *Document de réflexion sur la manière de traiter les plaintes de discrimination à l'Université d'Ottawa*⁵, recommandant cinq principes pour améliorer le processus de gestion des plaintes en matière de discrimination :

- « 1. Le besoin d'un système accessible et bien connu
- 2. Le besoin d'éliminer ou de gérer les conflits d'intérêts ou de fonctions
- 3. Le besoin d'équité procédurale pour toutes les parties impliquées le plaignant, l'intimé [dont les conditions sont énumérées à la p. 4 du *Document de réflexion*]
- 4. Le besoin d'un processus d'enquête efficace
- 5. Le besoin de bien documenter toutes les étapes du processus »

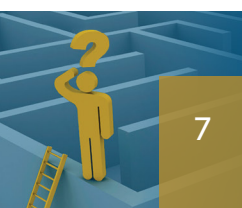
Dans notre cinquième rapport annuel 2014-2015⁶, nous signalions la persistance de lacunes et d'erreurs dans la mise en œuvre du règlement 67a touchant à la gestion des plaintes de discrimination à l'Université d'Ottawa. Nous recommandions la révision de la politique 67a ainsi que des méthodes 36-1 et 36-2.

L'Université d'Ottawa nous avait répondu qu'elle avait concentré ses efforts sur la mise en place d'une politique sur la prévention de la violence sexuelle. De plus, elle a ajouté qu'elle procéderait maintenant à un examen intégral du règlement 67a et des méthodes 36-1 et 36-2, en consultation avec divers intervenants au sein de l'Université, dans le but d'harmoniser les chevauchements entre les deux règlements.

⁴ <https://www.ombudsman.on.ca/Files/sitemedia/Documents/Resources/Reports/Annual/AR2017-FR-Final.pdf> p. 49

⁵ http://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca.ombudsman/files/equite_procedurale.pdf

⁶ https://www.uottawa.ca/ombudsperson/sites/www.uottawa.ca.ombudsperson/files/rapport_annuel_2014-2015.pdf p. 6-7.



Lors du rapport 2015-2016, le Bureau de l'ombudsman a applaudi la publication du règlement sur la prévention de la violence sexuelle. Nous étions également heureux de lire que l'Université désirait poursuivre l'examen du règlement 67a et des méthodes 36-1 et 36-2.

Au cours de l'année 2016-2017, nous avons à nouveau constaté que le problème persiste et que les étudiants qui songent à – ou enclenchent un tel processus sont souvent placés dans une position de vulnérabilité et que le processus leur est défavorable. La formation du personnel traitant de ce genre de plaintes est insuffisante et le personnel est parfois mal renseigné sur les bonnes procédures à suivre dans ces situations pour assurer un traitement équitable à l'étudiant.

Pour le rapport annuel 2016-2017, l'Ombudsman a effectué un suivi avec l'Université d'Ottawa pour obtenir une mise à jour quant à l'avancée de l'examen du règlement 67a et des méthodes 36-1 et 36-2 à la lueur du nouveau règlement sur la prévention de la violence sexuelle.

b. Réponse de l'Université à notre suivi, datant du 30 mai 2017

« Le Bureau des droits de la personne travaille présentement avec le vice-recteur à la gouvernance et d'autres instances pour créer un cadre cohérent dans lequel tous les membres de la communauté universitaire seront tenus de s'abstenir d'actes de harcèlement et de discrimination, interdits en vertu des lois sur les droits de la personne et sur la santé et la sécurité au travail. En outre, les méthodes seront examinées afin d'assurer la conformité avec la nouvelle obligation d'enquêter en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Ces changements ont une implication sur la rédaction des règlements d'adaptation et d'accessibilité et sur le règlement 67b (violence sexuelle). Ces règlements doivent impérativement être reformulés simultanément. »

c. Nos commentaires

Nous ne pouvons qu'ajouter qu'il est urgent que le cadre cohérent qui est promis soit promulgué.



3. Retard dans la mise en œuvre des politiques d'adaptation scolaire et d'accessibilité

a. Résumé

Les deuxième et troisième rapports annuels du Bureau de l'ombudsman (en 2012 et 2013) présentaient des recommandations visant à l'élaboration de politiques et procédures en matière d'accessibilité, d'adaptation, et de protection des droits de la personne pour les étudiants ayant une incapacité ou atteints de troubles de l'apprentissage ou de santé mentale⁷. Les recommandations faites à l'Université comprenaient également la mise en place d'un processus de recours séparé, adapté et efficace, la définition claire des rôles et responsabilités de chacun, ainsi que la formation du personnel.

Lors de notre sixième rapport 2015-2016⁸, l'Université a reconnu le retard dans la mise en œuvre des politiques à ce sujet (qui avait déjà été repoussée à décembre 2015), tout en nous informant que des ébauches de règlements avaient été rédigées en matière d'adaptation scolaire et d'accessibilité et étaient en cours d'approbation par les organes décisionnels universitaires. Le Bureau de l'ombudsman avait été forcé de constater la lenteur du processus d'élaboration de politiques en matière d'adaptation scolaire et d'accessibilité. De plus, l'Université ne précisait pas de nouvel échéancier pour l'adoption des ébauches et la mise en œuvre des politiques. L'Ombudsman rappelait également que des initiatives de sensibilisation et de formation devraient être incluses dans le plan de mise en œuvre de ces politiques.

Au cours de l'année 2016-2017, notre bureau a pu à nouveau constater à quel point l'absence de tels politiques et processus cause des problèmes importants dans le cheminement académique et personnel des étudiants faisant face à une incapacité ou à un trouble de l'apprentissage. Nous recensons ici certains des problèmes causés par l'absence de politiques et processus clairs qui nous ont été rapportés au cours de l'année passée :

- Nous savons qu'au niveau des cycles supérieurs, les programmes ne sont pas tous offerts à temps partiel. Vu l'absence de politiques et procédures, les demandes d'accommodement de poursuivre des études à temps partiel ne sont pas toujours considérées du premier coup. Parfois, l'étudiant doit avoir une très mauvaise session avant que la faculté ne reconsidère le temps partiel comme un accommodement raisonnable.

⁷ https://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca.ombudsman/files/rapport_annuel_june_2011_-_may_2012.pdf p. 6-8.

https://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca.ombudsman/files/dc025771_ombudsman_annual_report_2013_fr.pdf p. 5-6.

⁸ https://www.uottawa.ca/ombudsperson/sites/www.uottawa.ca.ombudsperson/files/sixieme_rapport_annuel_2015-2016.pdf p. 19-20.

- L'organisation des examens et la communication entre les étudiants, le service d'accès, les professeurs et la faculté, souffrent de l'absence de politiques et processus clairs et uniformes. Parfois le problème se situe au niveau des professeurs qui n'acceptent pas de mettre en œuvre les accommodements préalablement établis entre l'étudiant et le service d'accès, ou qui confrontent les étudiants quant à la raison pour laquelle ils avaient commencé leur examen plus tôt que les autres. Il peut également s'agir d'un manque de clarté concernant les exigences de documentation qu'un étudiant doit fournir, et le niveau de complexité s'accroît lorsqu'il s'agit d'étudiants provenant du Québec.
- Le service d'Accès a déterminé que son rôle et ses responsabilités ne s'étendaient pas au contexte du milieu des laboratoires de recherche. Il n'y a aucune indication sur les pages internet des services d'Accès que leur rôle se limite à la salle de classe. Le personnel des services d'Accès n'était pas au courant de cette restriction, et cette confusion a causé des mois de retard dans la mise en place de mesures d'accommodement. De même, le rôle du Bureau des droits de la personne dans la résolution des différends gagnerait à être clarifié.
- L'absence de politiques et processus clairs résulte également en une mauvaise compréhension des tâches et responsabilités de chacune des parties impliquées. Par exemple, il n'est pas toujours clair comment un changement d'horaire d'examen adapté doit être notifié à toutes les personnes concernées. Dans d'autres cas, l'absence de processus facultaires et interdépartementaux clairs ont mené à des retards importants dans la mise en place d'accommodements et à une confusion concernant les rôles et le pouvoir décisionnel de chacun. Dans un dossier, jusqu'à six différents services ont été impliqués avec des délais de plusieurs mois pour obtenir une décision.
- Enfin, dans plusieurs des cas, des étudiants sont venus nous voir parce qu'ils s'inquiétaient des discussions sur la raisonnable des accommodements à mettre en place. Il est en effet important de souligner que l'absence de procédures a mené à des refus d'accommodements sans motifs et à des délais dans leur mise en place. De telles discussions bénéficieraient grandement de lignes directrices.

Dans tous ces exemples, l'existence de politiques et processus clairs pourrait aider à la coordination rapide des mandats des divers services impliqués et permettrait d'avoir en amont des discussions efficaces concernant les accommodements raisonnables ou non, et ainsi guider les discussions entre étudiants, facultés, et services. De plus, cela réduirait la durée du processus et des discussions, le stress subi par les étudiants, les conflits, ainsi que le nombre de personnes et de services impliqués.



Il est donc urgent que l'Université mette en place des politiques et procédures en matière d'accessibilité, d'adaptation, et de protection des droits de la personne pour les étudiants ayant une incapacité ou atteints de troubles de l'apprentissage ou de santé mentale, pour améliorer l'expérience étudiante ainsi que le fonctionnement interne de l'Université.

Pour le rapport annuel 2016-2017, l'Ombudsman a effectué un suivi avec l'Université d'Ottawa pour obtenir une mise à jour quant à l'avancée de l'adoption et la mise en œuvre de ces politiques.

b. Réponse de l'Université à notre suivi, datant du 30 mai 2017

« Nous reconnaissons que l'Université accuse toujours un retard dans l'adoption des politiques d'Adaptation et d'accessibilité. Il est toutefois important de noter que ce retard ne signifie en rien l'absence de services. En effet, d'importantes mesures ont été prises en matière d'accessibilité, notamment la création d'un site web (<https://www.uottawa.ca/respect/fr/accessibilite>) visant à mieux informer et outiller la communauté universitaire. Au niveau des adaptations, le SASS offre des services aux étudiants depuis plusieurs années et est, à l'heure actuelle, en pleine révision de ses processus.

En ce qui a trait aux règlements, les lois provinciales sont en mouvance et les décisions de la Commission ontarienne des droits de la personne ont fait en sorte que plusieurs changements devaient être apportés à nos ébauches initiales. Par ailleurs, l'arrivée d'un nouveau vice-recteur à la gouvernance a permis de relancer la réflexion entre les concepts de politiques, de règlements (scolaires ou administratifs) et de procédures. Finalement, tel que mentionné dans la seconde recommandation ci-dessus, le lien entre les concepts d'accès et d'adaptation d'une part, et de discrimination d'autre part, nous force à revoir l'ensemble de nos politiques en bloc.

Des rencontres très régulières ont présentement lieu entre les principaux acteurs de ce dossier afin de clarifier la marche à suivre et d'élaborer l'ensemble des politiques reliées à ces concepts. Des propositions seront présentées au CAS au cours des prochaines semaines. »

c. Nos commentaires

Il n'y a pas de doute dans notre esprit que l'absence de politiques et procédures claires et bien articulées cause des conflits et des problèmes dans le processus d'accommodement.



4. Équité procédurale : manque de cohérence des renseignements sur le droit d'interjeter appel d'une décision

a. Résumé

Dans notre rapport annuel 2015-2016⁹, nous signalions que la mention du droit d'interjeter appel n'est pas encore systématiquement incluse dans les décisions rendues aux étudiants.

L'Université a répondu qu'environ 80% des facultés incluent ces renseignements dans leur correspondance avec les étudiants. Elle nous a également informés que le Comité d'appel du Sénat a recommandé dans son rapport annuel l'inclusion du droit d'interjeter appel au CAS dans toutes les lettres des facultés. Ce rapport annuel a été approuvé par le Comité exécutif du Sénat, et le Cabinet de la vice-rectrice à la gouvernance communiquerait avec les facultés pour les en informer. Enfin, l'Université nous informait que les décisions envoyées au Cabinet de la vice-rectrice à la gouvernance feraient dorénavant l'objet de vérifications et seraient renvoyées aux facultés pour révision si le droit d'appel n'y était pas inclus.

Lors du rapport 2015-2016, le Bureau de l'ombudsman était heureux de la suite donnée à dossier, car cela assurait que les étudiants seraient bien informés de leur droit de recours.

Au cours de l'année 2016-2017, notre Bureau a été informé de plusieurs cas où des facultés ont rendu des décisions sans notifier l'étudiant de son droit de recours. Dans un des cas, l'étudiant a été averti que la décision était finale, sans mention du processus d'appel auquel il avait accès. L'Ombudsman a effectué un suivi avec la faculté concernée ainsi qu'avec le Bureau du vice-recteur aux études, pour enjoindre l'Université de respecter la recommandation qu'elle a déjà acceptée.

Puisqu'il semble qu'une surveillance soit encore requise à ce sujet, l'Ombudsman a donc décidé d'effectuer un suivi avec l'Université d'Ottawa pour obtenir une mise à jour de la situation en vue de son rapport 2016-2017.

b. Réponse de l'Université à notre suivi, datant du 29 juin 2017

« Nous avons vérifié avec le Secrétariat de l'Université et il y a bien eu quelques occasions où un rappel a dû être envoyé aux facultés pour qu'ils incluent le droit d'interjeter appel dans leurs communications aux étudiants [...]

⁹ https://www.uottawa.ca/ombudsperson/sites/www.uottawa.ca.ombudsperson/files/sixieme_rapport_annuel_2015-2016.pdf p. 20.



Nous avons demandé à ce qu'un rappel annuel soit envoyé au personnel des facultés afin de s'assurer que cette procédure soit bien suivie. Le Secrétariat se chargera de faire ce rappel aux doyens en leur demandant de diffuser le message à toutes les personnes concernées dans leur faculté. De plus, lors de l'envoi aux facultés du prochain rapport du Comité d'appel du Sénat à l'automne, le Secrétariat en profitera pour rappeler l'importance d'inclure la mention sur le droit d'interjeter appel d'une décision.

Nous espérons que ces mesures permettront d'assurer que les facultés continuent à inclure ce message de façon systématique dans leurs communications avec les étudiants. »

c. Nos commentaires

Nous remercions l'Université de son engagement à vérifier et encourager l'information des étudiants de leur droit d'interjeter appel. Précisons que la recension par l'Université des cas où les étudiants n'ont pas été avertis de leur droit d'appel concernait uniquement les dossiers étant parvenus au Sénat. Il est important de souligner qu'il y a d'autres cas où cela se produit et où l'étudiant ne fait pas appel, ne connaît pas ce droit, et ne rapporte pas cette irrégularité.

5. Respect du règlement sur la fraude scolaire

a. Résumé

L'année passée, nous recensons un nombre important de pratiques contrevenant au règlement 14 sur la fraude scolaire, que le lecteur peut retrouver dans le rapport annuel 2015-2016, aux pages 21 à 24¹⁰.

Sur base de ce constat, l'Ombudsman a recommandé dans son rapport de 2015-2016 que l'Université s'assure du respect du règlement 14 sur la fraude scolaire, qu'elle examine la pertinence de mieux former le personnel chargé de l'application de ce règlement, et qu'elle mette en place des mesures de surveillance pour permettre d'identifier les lacunes et intervenir plus efficacement.

L'Université avait répondu qu'il était temps pour elle de faire le point sur l'application du règlement, et que nos recommandations feraient l'objet de discussions avec les vice-doyens aux études de premier cycle. Suite à cette réponse, nous avons recommuniqué avec l'Université pour mentionner que nous aurions souhaité une réponse plus affirmative de sa part. L'Université nous a alors assuré que ce dossier serait traité à l'automne 2016.

¹⁰ https://www.uottawa.ca/ombudsperson/sites/www.uottawa.ca.ombudsperson/files/sixieme_rapport_annuel_2015-2016.pdf

Ce rapport annuel 2016-2017 est donc l'occasion pour l'Ombudsman d'effectuer un suivi avec l'Université d'Ottawa pour obtenir une mise à jour concernant les discussions entamées au sein de l'Université à propos des préoccupations et recommandations émises par l'Ombudsman quant au respect du règlement 14 sur la fraude scolaire.

b. Réponse de l'Université à notre suivi, datant du 30 mai 2017

« Les observations et recommandations de l'Ombudsman concernant l'application du Règlement I-14 sur la fraude scolaire ont fait l'objet de discussions lors de deux rencontres avec les vice-doyens aux études de premier cycle en décembre 2016 et en avril 2017. Un groupe de travail a été constitué afin de développer un guide des pratiques exemplaires à l'intention des divers intervenants impliqués dans l'application de ce règlement. Les observations et recommandations de l'Ombudsman serviront notamment d'appui au groupe de travail dont les travaux débiteront en juin 2017. Le groupe réunira en outre des vice-doyens aux études de premier cycle et aux études supérieures. »

c. Nos commentaires

Nous encourageons l'Université à maintenir une approche proactive pour s'assurer du respect de son règlement. Des moyens de surveillance devraient être mis en place si ce n'est déjà fait. La réponse de l'Université ne concerne que les étudiants de premier cycle, il serait important aussi d'inclure les personnes responsables des études de maîtrise et de doctorat au sein des facultés.

Suite à l'examen d'une plainte, l'Ombudsman de l'Ontario a suggéré à l'Université de rédiger un guide d'équité procédurale¹¹ en vue de renforcer le traitement équitable de toutes les parties au processus de fraude académique. Nous croyons qu'une meilleure connaissance des principes d'équité procédurale par les décideurs contribuera à la qualité des décisions non seulement lors d'examen des allégations de fraude scolaire, mais pour tous les autres types processus également. Nous espérons que l'Université donnera suite à cette suggestion dans les meilleurs délais, et rappelons que nous avons également identifié ce même besoin à plusieurs reprises, entre autre dans notre examen du traitement des plaintes de discrimination et d'harcèlement de la part d'étudiants.

¹¹ <https://www.ombudsman.on.ca/Files/sitemedia/Documents/Resources/Reports/Annual/AR2017-FR-Final.pdf> p. 49



6. Politique du tout ou rien – demandes d’abandon rétroactif

a. Résumé

Le rapport annuel 2015-2016 a été l’occasion pour notre bureau de mettre en lumière une pratique interne du tout ou rien pour répondre aux demandes d’abandon rétroactif pour cause de maladie. Sur base de la plainte d’un étudiant, nous avons appris que la Faculté des Arts acceptait les demandes d’abandon rétroactif pour cause de maladie à la seule condition que l’étudiant accepte d’abandonner tous les cours auxquels il était inscrit durant la session en cause. La Faculté des Arts nous a informés que toutes les facultés avaient adopté cette pratique.

Une telle pratique exprimée et appliquée en termes absolus risque de mener à un traitement inéquitable, voire discriminatoire. Un rapport de 2015 produit par le Fonds d’innovation en santé mentale du Ministère de l’Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, dont les recommandations ont été appuyées par la Commission Ontarienne des Droits de la Personne, affirme d’ailleurs que « **Each case should be examined based on the unique circumstances and the student’s individual needs. [...] The recommendation is that post-secondary institutions incorporate into their accommodation policies a statement or statements which indicate that all Code-related requests for accommodation will be given meaningful consideration** »¹².

Dans son rapport annuel 2015-2016, le Bureau de l’ombudsman recommandait l’abandon de la pratique du tout ou rien en faveur de l’évaluation au cas par cas des demandes d’abandon rétroactif, de manière à pouvoir prendre en compte les circonstances particulières propre à chaque demandeur.

L’Université a répondu qu’aucune politique n’existait concernant la gestion des demandes d’abandon rétroactif, et que les demandes étaient donc examinées au cas par cas. L’Université a ajouté que des discussions étaient en cours au sujet des problèmes d’application du règlement scolaire 9.5 intitulé ‘Justifications pour absence à un examen ou pour remise tardive des travaux’.

Le Bureau de l’ombudsman a réitéré que la pratique du tout ou rien nous a été confirmée par les facultés. L’Université s’est engagée à examiner ce dossier et ce rapport annuel 2016-2017 est donc l’occasion pour l’Ombudsman d’effectuer un suivi à ce sujet avec l’Université d’Ottawa.

¹² Condra, M. & Condra E, M. 2015. ‘Recommendations for Documentation Standards and Guidelines for Academic Accommodations for Post-Secondary Students in Ontario with Mental Health Disabilities’. *Queen’s University and St. Lawrence College Partnership Project*. Kingston, ON. Le rapport n’est pas disponible en français.

b. Réponse de l'Université à notre suivi, datant du 30 mai 2017

« Ce dossier est présentement en cours de traitement. La politique sur les mesures d'adaptation aura un impact sur la façon dont l'Université abordera l'examen des demandes d'abandon rétroactif. Il sera donc nécessaire d'ajuster notre position à la lumière de cette politique. »

c. Nos commentaires

Nous constatons que l'Université a pris note de notre recommandation. Par contre, nous croyons qu'il est indiqué et nécessaire d'émettre maintenant une directive à ses facultés pour cesser la pratique du tout ou rien, ce qui n'a pas encore été fait. Chaque demande doit être étudiée au mérite.

TÉMOIGNAGE

Le bureau de l'Ombudsman est super. Je suis très satisfaite et impressionnée par la qualité et le professionnalisme des interventions. Merci pour votre soutien.

TÉMOIGNAGE

Le service reçu a été exceptionnel, je ne vois pas comment il pourrait être amélioré.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie pour l'heureuse issue de mon recours. Vous êtes supers, bonne continuation !



Suivi sur les observations et suggestions de l'année passée pour améliorer la prestation de service et l'expérience étudiante

Le document *Parvenir@Destination2020* détaille les objectifs stratégiques ainsi que les plans d'action et initiatives mis en place par l'Université d'Ottawa. Ce document précise que :

« La priorité absolue de l'Université demeure la qualité de l'expérience de chacun de ses étudiants. Les étudiants sont au centre de toutes nos réalisations et aspirations. Nous tenons à leur donner un milieu où ils se sentent appuyés, motivés et outillés pour réussir »¹³.

De plus, cette priorité générale est précisée à travers la liste des objectifs à court terme (jusqu'en 2016), comprenant entre autres le point suivant:

« Objectifs : améliorer la prestation des services, éliminer les services non pertinents, réduire la complexité, régler le problème de chevauchement des services pour mieux soutenir notre mission universitaire, assurer une gouvernance appropriée et réduire le coût des services »¹⁴.

Dans le rapport annuel 2015-2016, nous avons précisé que nous ne formulons pas de recommandations *per se* au niveau de l'expérience étudiante, puisque celle-ci faisait déjà l'objet d'initiatives de la part de l'Université. Cependant, il était important pour nous de relater les situations où l'expérience étudiante était malmenée, et de proposer une réflexion et des pistes de solution à ce sujet.

C'est dans cette perspective que nous effectuons un suivi avec l'Université d'Ottawa et la FÉUO, à travers trois domaines dans lesquels l'expérience étudiante devrait être améliorée. Selon nos observations, ce sont les domaines décrits ci-dessous qui nécessitent des améliorations.

1. Règlement des différends dans des situations inter-facultaires et interdépartementales

Le Bureau de l'ombudsman a été informé de plusieurs cas où les étudiants ont souffert du manque de coordination et de communication entre les facultés ou départements impliqués dans leur dossier. Par exemple, l'Université avait pris plus d'un an pour résoudre la situation d'un étudiant qui, éprouvant de sérieux problèmes de santé, tentait d'abandonner rétroactivement sa session. Les deux facultés impliquées avaient des compétences différentes et ne travaillaient pas ensemble pour aider l'étudiant.

¹³ <http://www.uottawa.ca/about/sites/www.uottawa.ca.about/files/parvenir-a-destination-2020.pdf> p. 2

¹⁴ <http://www.uottawa.ca/about/sites/www.uottawa.ca.about/files/parvenir-a-destination-2020.pdf> p. 14

Le Bureau de l'ombudsman suggérait à l'Université d'adopter une approche plus proactive et plus simple pour résoudre les problèmes, et d'améliorer la coordination des réponses et actions prises par les différents départements, services, ou facultés impliqués dans un même dossier.

Ce rapport annuel 2016-2017 est donc l'occasion pour l'Ombudsman de réitérer le besoin pour l'Université d'Ottawa de mieux coordonner la gestion des situations inter-facultaires ou interdépartementales.

2. Délais de réponse

Lors de notre rapport 2015-2016, nous avons mentionné que plusieurs étudiants étaient venus nous voir parce qu'ils n'arrivaient pas à obtenir de réponse de l'Université et ne savaient pas où en était l'avancement de leur dossier. Par exemple, un étudiant a été averti des instructions d'un examen adapté le jour-même de son examen (un lundi), alors qu'on lui avait dit qu'il recevrait ces instructions au plus tard le vendredi précédent. Pour les étudiants des cycles supérieurs qui font face à de très longs délais pour obtenir le feedback du superviseur, l'impact concret se situe au niveau du retard dans la soumission du projet final, avec le risque de devoir s'inscrire pour une session additionnelle.

Au cours de l'année 2016-2017, nous avons relevé les cas suivants où les étudiants n'arrivent pas à joindre l'Université : lorsque certains bureaux sont fermés aux étudiants pour plusieurs jours consécutifs, lorsqu'il n'y a pas de réponse aux appels téléphoniques externes, lorsque les messages vocaux des étudiants internationaux ne sont pas retournés, lorsque des rendez-vous lointains sont donnés, lorsque les étudiants ne peuvent rencontrer le jour-même une adjointe scolaire même s'ils ont un numéro, l'allongement des délais de réponse sans avertir les étudiants, ou le remplacement d'un numéro de téléphone par une option de clavardage en ligne disponible uniquement quelques jours/heures par semaine. À titre d'exemple, voici une note envoyée par une faculté :

« Nous sommes présentement en période intensive d'inscription pour le trimestre printemps/été 2017 et nous avons un volume important de demandes à traiter. Nous ne répondrons donc à aucun courriel jusqu'à nouvel ordre. Pour obtenir une réponse à votre requête, veuillez- vous présenter au Bureau des études de premier cycle. Nous sommes situés [...]. Vous pouvez également nous joindre par téléphone au [...]). » (Texte en gras présent dans l'original)

Au-delà du message d'indisponibilité de la faculté, nous ne pensons pas que le refus de répondre aux courriels 'jusqu'à nouvel ordre' diminue l'engorgement facultaire, au contraire, puisque sans date de réouverture, les étudiants risquent d'appeler ou d'écrire plus régulièrement pour vérifier si la faculté est à nouveau joignable.



Cette tendance s'inscrit dans le constat d'éloignement grandissant entre personnes et institutions. Cependant, cette situation est devenue problématique pour les étudiants et membres de la communauté qui cherchent à régler un problème ou obtenir des réponses qui ne se trouvent pas toujours sur le site web. Malgré la bonne volonté des employés et la modernisation des moyens de communication de l'Université (tel que le clavardage en ligne), l'accessibilité aux personnes et aux ressources universitaires semble difficile à certains temps de l'année.

Ce rapport annuel 2016-2017 est l'occasion pour l'Ombudsman de mettre en lumière le lien direct entre gestion des délais et expérience étudiante. Des mesures concrètes pour améliorer l'accès aux services de l'Université d'Ottawa sont donc vivement souhaitées.

3. Le service à la clientèle est aussi un enjeu pour la FÉUO

Dans notre rapport annuel 2015-2016, nous avons rapporté avoir reçu 55 plaintes envers les services de la FÉUO. Malgré les efforts du personnel, les plaintes portaient souvent sur la qualité du service, en particulier la difficulté à rejoindre la FÉUO, l'important délai dans les réponses fournies, et les réponses incomplètes. Les services offerts par les associations étudiantes ont une incidence importante sur la vie des étudiants. Au-delà de la perception négative auprès de la population étudiante engendrée par un service de faible qualité, cela peut également mener à des situations d'injustice.

L'Ombudsman suggérait à la FÉUO d'adopter un mécanisme de suivi des dossiers et des demandes, en vue de réduire les délais de réponse et les réponses incomplètes, et ainsi améliorer son service à la clientèle.

Nous sommes conscients que la FÉUO fait face à des difficultés financières et que le personnel fait de son mieux pour répondre à la demande. Ce rapport annuel 2016-2017 est toutefois l'occasion pour l'Ombudsman d'effectuer un rappel à la FÉUO pour souligner l'importance de l'amélioration continue de leur service à la clientèle.

Nous avons fait parvenir à la FÉUO et la GSAED un rapport intitulé « A Blueprint for Student Driven, Professionally Supported Student Associations »¹⁵. Ce document résulte d'une enquête approfondie des structures de gouvernance des universités des provinces maritimes. Il souligne les enjeux actuels vécus par les associations étudiantes canadiennes, et offre des recommandations pour améliorer la structure et la bonne gouvernance de ces organisations en pleine croissance. Selon les auteurs de cette étude, le modèle de gouvernance des années passées ne fonctionne plus pour les associations étudiantes et elles doivent se pencher sur une modèle plus 'professionnel' pour répondre aux nouveaux enjeux. C'est une étude fort intéressante qui vaut la peine d'être lue.

¹⁵ <http://studentsns.ca/wp-content/uploads/2015/02/2015-02-20-Independent-Governance-Review-Final1.pdf>



Réflexions concernant le service à la clientèle dans le cas spécifique de la gestion de la U-Pass par la FÉUO :

Au cours de cette année, nous avons reçu moins de plaintes concernant le bien-fondé de l'inclusion du territoire de la STO dans l'U-Pass : nous avons reçu moins de dossiers concernant des demandes d'exemptions à l'U-Pass. Par contre, nous avons continué à constater des difficultés d'organisation et de communication au sujet de l'U-Pass qui ont eu des impacts sur les étudiants. La majorité des plaintes reçues concernaient les services offerts par la FÉUO tels que :

- La difficulté de joindre les bureaux de la FÉUO (courriels non répondus, boîtes vocales pleines, difficulté à avoir une rencontre en personne) ;
- Les longues files d'attente qui ont caractérisé la distribution de l'automne 2016 ;
- À l'automne 2016, les informations du site web de la FÉUO concernant l'U-Pass étaient incomplètes ou erronées. Si nous devons souligner que nous avons eu des rencontres très productives avec la FÉUO à ce sujet, elles n'ont malheureusement résulté qu'en la correction partielle du site-web en français, alors que le site web en anglais contient encore des erreurs ou omissions relevées à l'automne 2016 ;

Il nous semble opportun de suggérer que des mesures soient prises pour améliorer la gestion et la distribution de la carte universelle d'autobus en collaboration avec l'Université, OCTranspo et les Associations étudiantes. En guide de piste de réflexion, sans éliminer d'autres solutions, nous suggérons d'étudier la possibilité de se servir de la carte UOttawa comme passe d'autobus, et ainsi éliminer les files d'attente et les problèmes de distribution.



Recommandations découlant du service de cette année

1. Besoin de clarification des règlements, procédures et formulaires de l'Université d'Ottawa

a. Processus, conditions, et formulaires pour un transfert de crédit avec la Carleton University

i. Situation

Un étudiant nous a contactés car il n'était pas en mesure de s'inscrire à un cours à option à la Carleton University. L'étudiant se demandait pourquoi il ne pouvait pas suivre un cours à option à Carleton, alors qu'il aurait pu y suivre un cours obligatoire. Cette question a mené le Bureau de l'ombudsman à contacter les personnes responsables à l'Université d'Ottawa, et à vérifier les règlements applicables, les formulaires pertinents, et les conditions établies pour bénéficier de l'opportunité de suivre un/des cours dans une autre université, dans ce cas la Carleton University.

Le règlement 6 intitulé 'Politique générale sur le transfert de crédits' inclut deux articles-clés : l'article 6.2 intitulé 'Transfert de crédits avec la Carleton University', et l'article 6.4 intitulé 'Cours suivis dans d'autres universités canadiennes'.

Ces deux articles se différencient à deux niveaux :

- L'article 6.2 stipule qu'une note alphanumérique figurera sur le relevé de note de l'étudiant si ce processus est suivi. Au contraire, l'article 6.4 stipule que la note obtenue à l'université hôte ne figurera pas sur le relevé de note de l'étudiant : seule une mention CR ou NC¹⁶ sera visible.
- Ensuite, les deux articles diffèrent quant aux critères requis pour que l'étudiant puisse suivre un cours dans une université hôte. Pour plus de clarté, le lecteur trouvera un tableau comparatif à l'**Annexe 2** des critères énumérés dans les articles¹⁷ et formulaires¹⁸ respectifs.

¹⁶ D'après le règlement 10.1 de l'Université d'Ottawa, CR signifie 'cours crédité' et NC signifie 'sans crédit'.

¹⁷ Règlements 6.2 et 6.4 : <http://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/reglement-scolaire-6-politique-generale-sur-le-transfert-de-credits>

¹⁸ Formulaire de transfert de crédits avec la Carleton University et formulaire de lettre de permission : <http://www.uottawa.ca/inscription-aux-cours-de-premier-cycle/formulaires-et-outils-inscription>

Le problème principal consiste du fait que les critères présentés dans les formulaires liés aux articles ne correspondent pas exactement aux critères énoncés dans les articles du règlement (voir tableau ci-dessous). Au-delà de simples changements de tournures de phrases, des critères sont modifiés, ajoutés ou enlevés. Il est à souligner ici que le critère de l'article 6.2 selon lequel l'étudiant pourrait suivre un cours équivalent à la Carleton University 'pour toute autre raison jugée pertinente' est absent de la liste des critères du formulaire. Notons également l'ajout du critère de 'cours requis dans un programme' dans le formulaire de lettre de permission, alors qu'il n'est pas inscrit dans l'article 6.4. Ces deux cas, en particulier, restreignent fortement la portée des articles 6.2 et 6.4 ainsi que l'accès des étudiants à des cours à la Carleton University.

De plus, d'après nos discussions avec diverses facultés, il semble que certaines offrent le choix entre les deux articles/formulaires aux étudiants qui désirent suivre un cours à la Carleton University. Cette pratique semble contraire aux règlements, qui se présentent comme mutuellement exclusifs, et aux explications fournies sur le site web de l'Université¹⁹. Veuillez consulter l'**Annexe 2** pour une comparaison des critères des politiques et des formulaires.

Ce résumé de la situation suscite plusieurs constatations et questions, détaillées ci-dessous :

- D'après certaines facultés, un étudiant semble pouvoir choisir entre les deux articles/formulaires lorsqu'il désire suivre un cours à la Carleton University, ce qui lui permet de déterminer quel impact le cours aura sur sa moyenne pondérée. Les deux règlements et les informations sur le site de l'Université semblent contredire cette interprétation et ne semblent pas accorder le choix à l'étudiant.
- Les formulaires contiennent des critères différents des articles auxquels ils se rattachent.
- Comment interpréter les formulations de 'cours faisant partie des exigences du grade', 'cours essentiel à votre programme', 'cours qui vous permet de compléter les exigences de votre programme', et 'cours requis dans un programme'.
- Tant dans les articles du règlement que dans les formulaires, les critères doivent-ils être lus comme s'additionnant, ou comme un choix de critères : les mots 'et' et 'ou' sont absents de la liste des critères.

Cette situation a un impact négatif sur les étudiants qui ne peuvent évaluer clairement si leur requête sera acceptée ou non (et qui sont souvent déçus des raisons fournies par les facultés lors du refus), ainsi que sur les administrateurs. Une clarification et une coordination des critères sont nécessaires pour améliorer l'expérience étudiante ainsi que les politiques universitaires.

¹⁹ <http://www.uottawa.ca/inscription-aux-cours-de-premier-cycle/formulaires-et-outils-inscription>



ii. Recommandation

Que l'Université clarifie, tant dans ses règlements que dans les formulaires pertinents, si les étudiants ont le choix entre les deux règlements/formulaires lorsqu'ils désirent suivre un cours à la Carleton University.

Que l'Université modifie les formulaires pour qu'ils se conforment aux critères utilisés dans les règlements 6.2 et 6.4.

Que l'Université donne une interprétation claire des trois critères suivants : 'cours requis dans un programme', 'cours qui vous permet de compléter les exigences de votre programme', 'cours essentiel à votre programme', et 'cours faisant partie des exigences du grade'.

iii. Réponse de l'Université, datant du 1er août 2017

« Le travail relatif à la clarification des renseignements contenus dans les formulaires est déjà amorcé. En ce qui concerne les autres éléments soulevés dans ce dossier, des discussions entre la GES et les facultés ont déjà été amorcées. La vice-rectrice associée, Programmes assurera le suivi requis avec les différents intervenants afin de s'assurer de répondre à l'ensemble des points soulevés dans ces recommandations. »

b. Révision de note pour les travaux de groupe

i. Situation

Au cours de l'année 2016-2017, plusieurs groupes d'étudiants nous ont contactés avec des questions similaires : si l'un de leur membre désire demander une révision de la note reçue dans le cadre d'un travail de groupe, peut-il le faire, et si oui, la décision finale affectera-t-elle tout le groupe ou uniquement la personne qui a demandé la révision ?

Dans l'un des cas, deux personnes avaient travaillé en groupe, et l'une d'elle désirait faire appel de la note de groupe qu'il jugeait insuffisante. L'autre étudiant ne désirait pas enclencher un processus d'appel de note, sachant que la note du travail (et la note finale du cours) pouvait également baisser suite à la révision.

Le Bureau de l'ombudsman a contacté l'Université pour vérifier comment le règlement 10.3 concernant la révision de note et l'appel devait être interprété face à cette question. Il s'est avéré que le règlement 10.3 est silencieux sur les révisions de notes reçues dans le cadre d'un travail de groupe. L'Université s'est engagée à vérifier comment les facultés géraient de telles demandes de révision. Nous n'avons pas encore obtenu le résultat final de cette vérification auprès des facultés.

Le 15 mai 2017, l'Université a fourni la réponse suivante à notre suivi :

« Nous avons déjà amorcé du travail de documentation auprès des différentes facultés au sujet du règlement 10.3 sur les travaux de groupe, et son silence sur la question en l'état actuel de son libellé. Ainsi, suivant cette première documentation, nous avons pu mettre cette question à l'ordre du jour de notre dernière rencontre avec les vices-doyens, qui a eu lieu en avril. Nous avons toutefois manqué de temps pour traiter de la question. Dans ce contexte, et pour ne pas retarder les consultations qui doivent se poursuivre à ce sujet, nous l'aborderons au sein de notre prochaine réunion du Conseil des études de premier cycle, qui doit avoir lieu début juin.

Nous vous tenons au courant de la suite du traitement de cette question. »

Nous constatons que l'Université est préoccupée par cette situation et a mis en place des moyens pour étudier la question.

Le Bureau de l'ombudsman a vérifié auprès d'autres Ombudsmans universitaires et collégiaux au Canada comment leur institution traitait de telles demandes. La majorité des réponses présentait le droit d'appel comme un droit individuel, et concluait que la demande de révision de note pouvait se faire par un individu, et si plusieurs membres du groupe désiraient la révision, ils devaient tous soumettre une demande individuelle. Dans ces cas, la situation demeurait tout de même floue quant à l'application de la révision de note : la nouvelle note serait-elle uniquement changée pour la/les personne(s) qui l'ont demandée, ou pour tous les membres du groupe ? Il n'y a eu qu'une seule réponse où le règlement universitaire précisait que si le travail de groupe résultait en une note identique pour tous, la demande de révision devait être collective.

Le règlement 10.3 demeure silencieux concernant les cas de demandes de révision de note de travaux de groupe, mais semble accorder aux étudiants un droit individuel de demander une révision de note. Par conséquent il est important de réviser ce règlement, soit pour y inclure une clause établissant les règles et processus applicables à de telles demandes, soit en clarifiant et uniformisant l'interprétation et l'application du règlement 10.3 à de tels cas.

ii. Recommandation

Que l'Université révisé le règlement 10.3 de manière à clarifier son application dans les cas de demandes de révision de note de travaux de groupes.

iii. Réponse de l'Université, datant du 1er août 2017

« Cette question a fait l'objet de discussions lors de la réunion de Conseil des études de premier cycle tenue en juin dernier. Les membres ont alors été informés qu'un avis juridique nous avait permis de confirmer que le règlement, tel qu'il est écrit présentement, confère le droit à tout étudiant de faire une demande de révision de note, peu importe s'il s'agit d'un travail individuel ou de groupe. À court terme, il a été convenu de travailler avec les facultés afin d'assurer l'application uniforme du règlement. La discussion doit se poursuivre afin de déterminer si le règlement devra être modifié afin d'en assurer la clarté. »



c. Règlement et processus concernant la soumission des mémoires de maîtrise

i. Situation

Un des enjeux pour les étudiants en fin de programme est de bien comprendre les conditions qui entourent l'obligation ou non de se réinscrire et de devoir payer des frais de scolarité pour le semestre suivant le dépôt du mémoire.

Le règlement universitaire concernant les études supérieures n'offre pas d'encadrement concernant la rédaction des mémoires de Maîtrise²⁰. Par conséquent, les lignes directrices concernant le processus de rédaction et de soumission des mémoires de Maîtrise varient d'un programme à l'autre.

Le Bureau de l'ombudsman a relevé plusieurs points qui méritent l'attention des facultés et de l'Université. Ils découlent principalement du fait que les guides de rédaction des mémoires de Maîtrise ne détaillent pas toujours suffisamment clairement les termes de vocabulaire et les étapes du processus applicables aux mémoires de maîtrise.

De plus, l'information inscrite sur le site des 'dates importantes' de l'Université²¹ ajoute de la confusion par sa concision (voir encadré ci-dessous). Cette situation risque d'avoir un impact négatif sur les étudiants.

<p>Dernier jour pour déposer la version finale du mémoire ou du rapport d'ingénieur au trimestre d'hiver sans avoir à s'inscrire au trimestre printemps-été. Certaines unités scolaires exigent que le mémoire soit déposé plus tôt. Consultez votre unité scolaire.</p>	<p>27 avril</p>
<p>Fermer</p>	

Nous avons consulté des guides de rédaction de mémoire de différents programmes et discuté avec des facultés ainsi que le Bureau de la vice-rectrice associée aux études supérieures, en vue de nous assurer de bien comprendre la réglementation.

²⁰ Règlement concernant les exigences des programmes, article 2.2

<http://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/reglement-scolaire-ll-2-exigences-des-programmes-detudes-superieures>

²¹ <http://www.uottawa.ca/dates-importantes-et-echeances-scolaires/>

Le point le plus problématique est sans doute le manque de clarté de ce qui est entendu par 'version finale du mémoire', utilisé dans divers guides de rédaction de mémoire et sur le site des 'dates importantes'. Ce terme peut signifier d'une part la 'version finale soumise à l'évaluateur', mais également la version 'finale-finale' du mémoire, qui a été évaluée, corrigée, approuvée, et soumise à la faculté. Les guides et le site web de l'Université ne nous éclairent pas quant à l'interprétation qui doit être privilégiée, alors que des délais propres s'appliquent à chaque type de version.

D'autres termes mériteraient d'être clarifiés, tels que la 'soumission du mémoire', qui peut signifier deux étapes différentes du processus : la 'soumission pour évaluation', ainsi que la 'soumission à la faculté de la version corrigée et approuvée du mémoire'. De plus, les guides de rédaction ne détaillent pas toujours les divers verdicts possibles. Le verdict reçu de l'évaluateur n'est pas non plus toujours distingué de la note finale reçue pour le mémoire, alors que ces deux 'notes' ne sont pas fournies à la même étape : la réception du verdict ne signifie pas que le processus est fini, et le risque existe encore que l'étudiant doive se réinscrire à une session de plus.

Un dernier point mérite d'être souligné : nous avons relevé que des crédits financiers sont disponibles aux étudiants rédigeant une thèse, mais qu'ils ne sont pas disponibles aux étudiants rédigeant un mémoire (voir encadré ci-dessous)²².

Rapports, mémoires et thèses (études supérieures) X	
Objet	Dates
Dernier jour pour déposer la thèse au trimestre d'automne sans avoir à s'inscrire au trimestre d'hiver	16 décembre
Dernier jour pour déposer la thèse et obtenir un crédit financier de 100 % (si vous êtes inscrit uniquement à la thèse et que vous l'étiez aussi au trimestre précédent). Le dépôt de la thèse entraîne l'annulation de votre inscription pour le trimestre en cours. Le crédit ne s'applique pas au dépôt d'une thèse remaniée.	27 janvier
Dernier jour pour déposer la thèse et obtenir un crédit financier de 50 % (si vous êtes inscrit uniquement à la thèse et que vous l'étiez aussi au trimestre précédent). Le crédit ne s'applique pas au dépôt d'une thèse remaniée.	24 février
Dernier jour pour déposer la thèse au trimestre d'hiver sans avoir à s'inscrire au trimestre printemps-été	27 avril
Dernier jour pour déposer la version finale du mémoire ou du rapport d'ingénieur au trimestre d'hiver sans avoir à s'inscrire au trimestre printemps-été. Certaines unités scolaires exigent que le mémoire soit déposé plus tôt. Consultez votre unité scolaire.	27 avril
Fermer	

²² <http://www.uottawa.ca/dates-importantes-et-echeances-scolaires/>



Nous avons soulevé cette question avec l'Université, et avons reçu la réponse suivante le 14 mars 2017:

« Il existe des différences importantes entre le cheminement scolaire d'un étudiant inscrit à une maîtrise avec thèse plutôt qu'à une maîtrise avec mémoire, dont le suivant qui explique la différence de politique par rapport au crédits financiers :

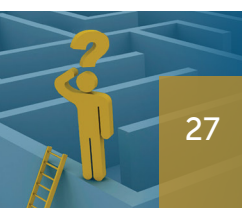
Les étudiants inscrits dans une maîtrise avec thèse doivent, à la fin de leur parcours scolaire, soumettre leur thèse pour soutenance devant un jury de professeurs. L'étudiant peut être appelé par son directeur de thèse à faire des changements avant que la thèse soit déposée en vue de la soutenance. Ceci n'est pas le cas pour le mémoire. La thèse doit être approuvée par le(s) directeur(s) de thèse afin d'être soumise pour l'évaluation. Le mémoire n'a pas besoin d'être approuvé par le directeur de mémoire afin d'être soumis pour l'évaluation. L'étudiant peut décider de se réinscrire afin d'améliorer son travail s'il le désire, mais il n'est pas tenu à le faire.

Les remboursements sont permis pour les étudiants inscrits aux thèses et non pas aux mémoires car la thèse doit être évaluée et approuvée par le ou les directeur(s) de thèse avant de pouvoir être soumise pour évaluation au comité d'évaluation de la thèse. Des délais importants peuvent être encourus dans ce processus de pré-évaluation par le directeur ou les directeurs de la thèse. Ceci n'est pas le cas pour l'étudiant inscrit au mémoire car l'évaluation du mémoire est fait en un temps par le directeur du mémoire et un seul autre évaluateur, qui ensemble lui attribueront une note finale. Il n'y a pas de processus de pré-évaluation avant l'évaluation formelle pour un mémoire et l'étudiant ne requiert par l'aval de son directeur de thèse avant de soumettre son travail pour évaluation.

Le règlement reconnaît que des délais encourus par la nécessité d'une pré-évaluation d'une thèse peuvent être hors le contrôle de l'étudiant, ce qui n'est pas le cas pour le mémoire. »

Nous tenons à souligner que nous avons relevé dans certains guides de rédaction de mémoire que l'approbation du superviseur est nécessaire avant que le mémoire ne soit soumis à l'évaluation. La différence principale sur laquelle l'Université se base pour offrir des crédits financiers aux thèses semble donc s'annuler. Nous parvenons donc à la conclusion qu'il existe une incohérence entre la réponse de l'Université et les pratiques de certaines facultés ou départements, et que cette situation mériterait d'être clarifiée.

Pour conclure, il en ressort que les étapes du processus pour la soumission et l'évaluation des mémoires de maîtrise ne sont pas suffisamment claires et détaillées. Ceci mène à de la confusion de la part des étudiants (de l'étape où ils en sont, des étapes qui leur restent à passer et des délais impartis), à des malentendus, des interprétations différentes avec les facultés concernant les règles applicables, et dans certains cas à un fardeau financier accru.



ii. Recommandation

Que l'Université et les facultés clarifient et uniformisent les conditions à rencontrer pour éviter l'obligation de devoir se réinscrire pour compléter les différents étapes du mémoire et ainsi permettre aux étudiants de mieux évaluer la date de fin de leur programme et de gérer leurs frais de scolarité. Entre autre, nous croyons qu'il serait souhaitable de clarifier le terme 'version finale' et de documenter les différentes étapes du processus d'évaluation relatif aux mémoires de Maîtrise.

Que l'Université se reconsidère la pertinence des différences en matière de crédits financiers applicables aux étudiants de Maîtrise rédigeant une thèse ou un mémoire.

iii. Réponse de l'Université, datant du 1^{er} août 2017

« Le Cabinet des études supérieures et postdoctorales a pris connaissance des recommandations ci-dessus. En ce qui a trait au règlement et au processus concernant la soumission des mémoires de maîtrise, on constate effectivement les incohérences soulignées par l'Ombudsman. Nous allons donc en discuter avec l'ensemble des facultés pour, comme le stipulent les deux recommandations, clarifier le terme « version finale » utilisé dans plusieurs documents et « pour reconsidérer la pertinence des différences en matière de crédits financiers applicables aux étudiants de Maîtrise rédigeant une thèse ou un mémoire ». Ces points figureront à l'ordre du jour d'une des réunions du Comité des études supérieures cet automne.»

2. Règlement concernant la révision de notes : obligation des étudiants

i. Situation

Le Bureau de l'ombudsman a remarqué que l'Université a modifié le règlement 10.3²³. Celui-ci inclut maintenant que les étudiants ont l'obligation de discuter avec le professeur avant de faire une demande de révision de notes, tout en respectant le même délai de 5 ou 10 jours en fonction de la période à laquelle la demande est effectuée.

Auparavant, l'étudiant avait seulement une obligation de moyen : la tentative de parler à son professeur avant la demande de révision de note était suffisante pour remplir la condition. La modification au règlement crée une nouvelle condition/obligation pour les étudiants, celle d'avoir parlé au professeur avant de pouvoir soumettre une demande de révision de note. Sans la réalisation de la discussion, l'étudiant ne peut enclencher le processus de révision de note contenu dans le nouveau règlement.

²³ Voir 10.3.A <http://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/reglement-scolaire-10-systeme-de-notation>



S'il est raisonnable et sage de référer les étudiants aux professeurs pour obtenir de l'information avant de prendre la décision de demander une révision de notes, il faut remarquer que la disponibilité des professeurs varie beaucoup selon leur emploi du temps, et aussi en fonction de la période de l'année. Le Bureau de l'ombudsman s'interroge donc sur le caractère raisonnable de cette condition imposée à une personne, mais dépendant des actions d'une autre.

Nous avons discuté de cette situation avec l'Université, qui s'est montrée ouverte à étudier la question et vérifier si cette nouvelle obligation représente une charge excessive pour les étudiants envisageant de poursuivre le processus de révision de note.

ii. Recommandation

Que le règlement 10.3 soit amendé pour que la condition d'avoir discuté avec son professeur avant de pouvoir enclencher une demande de révision de note soit retirée.

iii. Réponse de l'Université, datant du 1er août 2017

« Des discussions ont été entamées entre la vice-rectrice associée, Programmes et l'Ombudsman afin de clarifier la situation relative à ce changement récent au règlement. La recommandation 2i de l'Ombudsman sera apportée au Conseil des études de premier cycle à l'automne 2017. »

3. Application rétroactive de modifications aux exigences de programmes

i. Situation

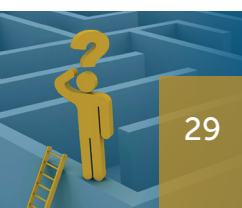
En 2017, un étudiant est venu nous consulter car il risquait de ne pas pouvoir graduer, du fait des modifications apportées aux règlements de l'Université d'Ottawa concernant la moyenne de graduation et de rendement scolaire satisfaisant²⁴.

Nous avons consulté la faculté ainsi que le Bureau de la vice-rectrice associée aux études de premier cycle pour bien comprendre la situation. Il s'avère que le règlement sur la moyenne de graduation a été modifié rétroactivement. Pour les étudiants affectés négativement par ce changement, surtout en fin de parcours, il devient très difficile de graduer dans leur programme actuel. Leurs seules options sont de transférer dans un programme exigeant une moyenne de diplomation moins élevée, de quitter l'Université, ou de rallonger leurs études de plusieurs sessions en vue de bonifier leur moyenne²⁵.

²⁴ Règlement 11.1 concernant le rendement scolaire: <http://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/reglement-scolaire-11-rendement-scolaire-probation-et-retrait-obligatoire>

Règlement 12.2 concernant les conditions pour l'obtention d'un baccalauréat spécialisé : <http://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/reglement-scolaire-12-conditions-dobtention-dun-grade-dun-certificat-ou-dun-diplome>

²⁵ Il est à noter que cette modification des règlements peut aussi avoir un effet sur les étudiants en cours de programme qui sont notifiés de leur mise en probation ou de leur retrait de programme car leur moyenne est insuffisante selon les nouveaux standards. Ils font face aux mêmes défis que les étudiants en fin de parcours.



À la nouvelle exigence de diplomation, s'ajoute une clause de droits acquis (applicable seulement à certains étudiants) énonçant que :

« Puisqu'il n'y aura plus de MPD à partir de septembre 2016, les étudiants admis dans un programme de baccalauréat spécialisé en septembre 2015 ou avant devront obtenir une moyenne pondérée cumulative (MPC) de 5,0 pour diplômer.

La clause des droits acquis suivante s'appliquera aux étudiants admis à la Faculté de Génie en septembre 2015 ou avant : la moyenne pondérée cumulative (MPC) requise pour diplômer sera 4,5 pour les étudiants admis à la Faculté de Génie en septembre 2015 ou avant. Pour les étudiants admis après septembre 2015, une MPC de 5,0 sera requise pour diplômer.»²⁶

L'étudiant qui était venu nous voir se plaignait que cette clause de droits acquis n'en était une que pour les étudiants de la Faculté de Génie, puisque tous les autres étaient soumis au nouveau règlement. L'étudiant considérait que les règlements académiques applicables aux étudiants devaient être ceux qui étaient en place lorsque l'étudiant a été admis à l'Université, et qu'il était injuste de lui appliquer de nouvelles conditions, surtout si proche de la fin de son parcours de baccalauréat. En effet, il aurait dû prendre beaucoup de cours pour augmenter sa moyenne de 4.5 à 5.0, alors qu'il avait toujours répondu aux exigences de programme au fil des années.

Lors de nos communications avec l'Université et la faculté, elles comprenaient bien cet enjeu de l'étudiant, et l'avaient même pris en considération lors des délibérations quant aux nouveaux règlements. Elles ont ajouté la nuance qu'une campagne d'information a été mise en place pour avertir les étudiants de ces modifications, et pour que ceux qui étaient concernés puissent bonifier leur dossier académique.

Le Bureau de l'Ombudsman a également effectué des recherches pour voir si – et comment – les cours et tribunaux s'étaient saisis de la question de la modification des conditions applicables aux étudiants au cours de leurs études. L'arrêt *Hazanavicius c. McGill University*, rendu en 2008 par la Cour Supérieure du Québec, nous éclaire à ce sujet en énonçant que

« Lorsqu'un étudiant est admis et inscrit dans un programme universitaire, un contrat sui generis est formé entre lui-même et l'université ».²⁷

Cet arrêt cite l'arrêt *Melanson v. Université de Montréal et al.*, de 1988, pour clarifier cette relation contractuelle :

« Il intervient entre les parties un contrat innommé – *Tremblay et autres c. UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE* [(1973) C.S. 999] dont les principales conditions sont inscrites dans le règlement pédagogique. L'étudiant est présumé connaître les conditions du contrat et accepter de s'y conformer. L'Université ne garantit aucun résultat. [...] ».²⁸

²⁶ <https://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/clause-droits-acquis>

²⁷ Traduction littérale par le Bureau de l'ombudsman. <https://www.canlii.org/en/qc/qccs/doc/2008/2008qccs1617/2008qccs1617.html?resultIndex=8> p. 11

²⁸ Ibid.



D'après cet arrêt, même si l'Université n'a aucune obligation d'assurer la réussite de l'étudiant, les règlements sont considérés comme les conditions contractuelles à respecter par chaque partie. En l'occurrence, la modification unilatérale des critères de graduation et de rendement scolaire satisfaisant, appliquée de manière rétroactive par l'Université d'Ottawa, pourrait être interprétée comme un bris de contrat en défaveur de l'étudiant.

ii. Recommandation

Que l'Université et les facultés élargissent le libellé de la clause de droits acquis, et réétudient le caractère raisonnable d'un tel changement rétroactif des critères de graduation pour les étudiants admis avant l'automne 2016.

iii. Réponse de l'Université, datant du 1^{er} août 2017

« La discussion concernant ce point a été entamée et doit se poursuivre au Conseil des études de premier cycle à l'automne. »

4. Frais internationaux appliqués à des citoyens canadiens

i. Situation

Un étudiant citoyen canadien nous a alerté de la situation suivante : ayant fourni en retard sa preuve de citoyenneté canadienne à l'Université, et il s'est vu chargé les frais d'étudiant international pour les sessions 2016-2017. Ceci représentait une augmentation des frais de scolarité d'environ 11 000\$ par rapport à ce qu'il était censé payer pour ces deux sessions. Ces frais très élevés que l'étudiant n'était pas en mesure de payer avaient pour effet de l'empêcher de poursuivre ses études universitaires.

Il est important de souligner que le bureau de GES s'est impliqué de manière proactive dans la recherche de solutions pour cet étudiant : ils ont rencontré l'étudiant à plusieurs reprises et leur travail a mené à une issue favorable dans ce dossier.

De plus, le bureau de GES nous a expliqué ses procédures. Il semble qu'une personne se déclarant comme citoyen canadien mais déclarant son lieu de naissance à l'étranger se verra demander de fournir des preuves supplémentaires de sa citoyenneté. Cependant, une personne se déclarant comme citoyen canadien mais ne déclarant pas de lieu de naissance à l'étranger ne devra pas fournir de documents additionnels pour prouver sa citoyenneté.

Nous comprenons que l'Université doit s'assurer de fournir des informations précises au Ministère de l'Éducation et qu'elle doit vérifier certains renseignements sur ses étudiants. Nous comprenons également que l'Université a besoin d'établir des processus pour vérifier le statut de ses étudiants. Nous invitons cependant l'Université à étudier le point suivant :

Il est important de réfléchir à la proportionnalité entre l'erreur et la conséquence : est-il raisonnable d'ajouter 11 000 \$ à la facture universitaire d'un jeune étudiant parce qu'il a répondu tardivement à un courriel lors de sa première session à l'université? Nous percevons ce montant comme étant une trop lourde conséquence face à une négligence commise à un moment où les étudiants en première année à l'Université sont déjà sollicités de tous les côtés, tant académiques qu'administratifs. D'autres mesures/conséquences pourraient-elles inciter l'étudiant à réagir, comme par exemple le blocage de son inscription avant la première session ou pour la session d'hiver ?

ii. Recommandation

Que l'Université réévalue ses processus de vérification de la citoyenneté canadienne ou du statut de résident permanent des étudiants nés à l'étranger, de manière à ne pas leur imposer un fardeau financier aux étudiants qui n'ont pas à payer des frais pour étudiants internationaux.

iii. Réponse de l'Université, datant du 1^{er} août 2017

« L'Université revoit actuellement l'ensemble des communications destinées aux étudiants à ce sujet afin de les rendre plus complètes et plus claires. De plus, puisque les circonstances entourant ces cas varient considérablement, l'Université va continuer de traiter les dossiers au cas par cas afin de trouver les solutions les mieux adaptées à chacun. »

5. Exigences au Baccalauréat spécialisé en criminologie

i. Situation

À l'heure actuelle et depuis plusieurs années, les étudiants admis au programme du Baccalauréat spécialisé en criminologie doivent maintenir une moyenne pondérée cumulative de 7.0 après avoir complété 24 crédits, sans quoi ils doivent quitter le programme. Les étudiants sont informés de cette exigence dans leur offre d'admission. Ceux qui sont admis dans le programme via un changement de programme ne sont pas soumis à ce règlement. De plus, le programme exige une moyenne pondérée cumulative de 6.0 afin de pouvoir s'inscrire aux cours optionnels de niveau 4000 et à leur stage.



Selon le règlement scolaire 12.2, approuvé par le Sénat en datée du 28 février 2017, la moyenne pondérée cumulative requise pour l'obtention d'un baccalauréat spécialisée dans la Faculté des sciences sociales est de 5.0 sans exception. Ensuite, selon le règlement 11.1, le rendement scolaire satisfaisant est également de 5.0, sauf dans les programmes ayant fait l'objet d'une approbation particulière du Sénat ce qui n'est toujours pas le cas pour ce programme.

Le Comité du Sénat sur l'évaluation des programmes de premier cycle (CEPPC) a fait les recommandations suivantes dans son rapport annuel 2014-2015. Le département n'y a pas donné suite et a continué d'appliquer l'exigence de la MPC de 7.0 et a retiré des étudiants du programme qui n'avait pas atteint cette moyenne.

« Le CEPPC recommande que le Département se conforme aux règlements approuvés par le Sénat ou qu'une demande formelle d'exception soit soumise à l'approbation du Sénat.
LE CEPPC recommande que le Département revoie ses pratiques scolaires concernant les moyennes pondérées cumulatives exigées pour accéder à la quatrième année d'étude et pour être admis à l'option « stage » du programme en respectant les règlements scolaires approuvés par le Sénat. »

ii. Recommandations

Que les règlements 12.2 et 11.1 soient appliqués par le département de criminologie aux étudiants inscrits dans le programme du baccalauréat spécialisé jusqu'à ce qu'une exception soit approuvée par le Sénat.

Que des mesures correctives soient évaluées et mises en place pour les étudiants qui ont été retirés du programme à cause de l'exigence de la MPC de 7.0.

iii. Réponse de l'Université, datant du 1^{er} août 2017

« Jusqu'à tout récemment, l'exigence de la MPC de 7.0 au Baccalauréat spécialisé en criminologie était communiquée aux étudiants dans la lettre d'offre d'admission qui leur était envoyée. Lors de la refonte du contenu des lettres d'offre d'admission, nous avons retiré plusieurs renseignements qu'il n'était pas pertinent de fournir aux étudiants à cette étape du processus d'admission. Comme l'exigence de la MPC est un renseignement qui n'est utile qu'au moment de l'inscription, on l'a retirée de la lettre d'offre d'admission afin de la communiquer aux étudiants à un moment plus opportun. Dorénavant, les étudiants admis et inscrits au programme recevront cette information via Talisma, à la fin du mois d'août, juste avant la rentrée.

Bien que la pratique d'informer les étudiants à l'avance de cette exigence particulière au programme de criminologie soit appropriée, l'Ombudsman a raison quand elle indique que cette exception au règlement devrait être entérinée par le Sénat. Afin de régulariser cette pratique, le département de criminologie devra présenter cet automne une demande au Conseil des études de premier cycle (CEPC) qui cheminera ensuite jusqu'au Sénat. De plus, le CEPC évaluera attentivement la recommandation de l'Ombudsman concernant la mesure corrective proposée et décidera des mesures à mettre en place, le cas échéant. »

6. Fonds d'accessibilité de la FÉUO

i. Situation

Le fonds d'accessibilité est un fonds financé par les étudiants, à travers leur contribution trimestrielle à la FÉUO. Ce fonds d'accessibilité est relié au Centre pour étudiant.e.s ayant une incapacité, qui est un service offert par la FÉUO. Nous nous sommes penchés sur le financement et le fonctionnement du fonds suite à des plaintes déposées à notre bureau.

La FÉUO a un Centre pour étudiant.e.s ayant une incapacité dont la vocation est d'éduquer et de sensibiliser la population universitaire aux enjeux des personnes ayant une incapacité, ainsi que de fournir des services. Quant au fonds d'accessibilité, la constitution de la FÉUO dicte qu'il est géré par le comité du fonds d'accessibilité, qui est présidé par le VP Finance de la FÉUO²⁹, et dont l'objectif est de « revoir les subventions demandées au fonds d'accessibilité et proposer un montant à allouer »³⁰. D'après les informations que nous avons reçues, ce comité est sensé se réunir tous les mois mais il ne s'est pas réuni cette année. On nous a rapporté qu'il est également difficile de communiquer avec ce comité et d'obtenir de l'information de leur part. La GSAED nous a informés qu'elle ne reçoit aucun suivi de la part de la FÉUO et ne transfère aucun montant vers le fonds d'accessibilité.

De plus, il est impossible de trouver de l'information sur l'existence ou le fonctionnement du fonds d'accessibilité. L'ancien site web du Centre mentionnait en détail le fonds et incluait le formulaire à remplir pour soumettre une demande de financement via ce fonds. Le nouveau site n'inclut aucune information sur le fonds d'accessibilité ni le formulaire de demande concernant le fonds d'accessibilité.

Il a été assez difficile d'obtenir une copie du formulaire actuel et nous sommes préoccupés qu'il sera sans doute aussi difficile pour un étudiant d'en obtenir un exemplaire et d'obtenir de l'information. Le nouveau formulaire, qui n'est pas disponible en ligne et qui est difficile à obtenir auprès du personnel de la FÉUO, contient beaucoup moins d'information utile que le précédent.

²⁹ Constitution de la FÉUO, Règlement no. 3 : Instances décisionnelles de la Fédération, article 3.4.1.10. <http://sfuo.ca/wp-content/uploads/SFUOConstitution2016-2017.pdf>

³⁰ Constitution de la FÉUO, Règlement no. 3 : Instances décisionnelles de la Fédération, article 3.12.13 <http://sfuo.ca/wp-content/uploads/SFUOConstitution2016-2017.pdf>



Nous avons ensuite vérifié si l'Université d'Ottawa collectait des frais accessoires au nom de ce fonds. Le montant alloué par étudiant (de premier cycle et cycles supérieurs) au Centre pour étudiant.e.s ayant une incapacité et pour le fonds d'accessibilité a été approuvé par référendum par les étudiants eux-mêmes. D'après les informations disponibles sur le site de l'Université d'Ottawa, pour l'année 2016-2017, le montant alloué (et transféré à la FÉUO) se chiffre comme suit :

- Pour le Centre pour étudiant.e.s ayant une incapacité :
 - 1.24\$ par session par étudiant à temps plein au premier cycle (0.61 pour étudiants à temps partiel),
 - 1.11\$ par session par à temps plein aux cycles supérieurs (0.56 pour étudiants à temps partiel),
- Pour le fonds d'accessibilité :
 - 1.24\$ par session par étudiant à temps plein au premier cycle (0.61 pour étudiants à temps partiel),
 - Aucun montant contribué par les étudiants des cycles supérieurs.

D'après les informations disponibles dans les projections budgétaires approuvées sur le site web de la FÉUO, pour les années 2015 et 2016, la FÉUO a bien reçu ces transferts, et a réalisé un surplus de respectivement 36 618\$ et 59 552\$, et prévoit un surplus de 62 590\$ pour l'année 2017³¹. Il est important de noter que ces montants résultent de l'argent inutilisé du fonds d'accessibilité et ne sont pas réinvestis dans le fonds année après année. Les surplus sont transférés au fond d'administration générale.

Suite à ces recherches, il nous semble important de poser les constats suivants :

- L'information sur l'existence du fonds et le formulaire de demande de financement sont quasi introuvables. Les personnes travaillant au centre ainsi qu'à la FÉUO n'ont pas été en mesure de nous fournir facilement des renseignements pertinents sur ce fonds.
- Des surplus sont réalisés chaque année
- Les surplus ne sont pas ajoutés au budget de l'année suivante, et sont utilisés à d'autres fins que celles envisagées quand les étudiants ont voté en faveur de la mise en œuvre d'un tel fonds.
- En l'absence d'information sur le site web sur l'existence même de ce fonds, d'information de base sur les objectifs et les critères utilisés pour l'évaluation des demandes, le faible taux d'utilisation des fonds s'explique. Pour faire un bon usage de ces fonds, collectés par l'Université de chaque étudiant inscrit, il faut que l'information soit diffusée et accessible.

³¹ D'après ces projections, le fonds d'accessibilité a seulement donné 25 000\$ de financement sur un budget de 77 718\$ en 2015, et 17 977\$ de financement sur un budget de 78 291\$ en 2016. <http://sfuo.ca/fr/a-propos/finance/>



ii. Recommandations

Que la FÉUO prenne les mesures nécessaires pour maximiser l'utilisation du plein montant disponible dans le fonds d'accessibilité à chaque année.

Que la FÉUO apporte les changements à son site web pour annoncer clairement l'existence du fonds d'accessibilité, le processus pour faire une demande et les critères qui seront pris en compte dans l'octroi des sommes disponibles.

Que la FÉUO fournisse un rapport annuel sur l'utilisation des sommes, au minimum qu'elle rapporte le nombre de demandes reçues, approuvées, refusées, et qu'elle inclue aussi des données qualitatives sur le genre d'appui et de services fournis grâce au fond. Que le comité du fonds d'accessibilité de la FÉUO produise des procès-verbaux de ses rencontres qui incluent les demandes reçues, approuvées et refusées.

Que la GSAED informe ses membres de l'existence du fonds.

iii. Réponse de la FÉUO, datant du 2 août 2017

La FÉUO a accepté nos recommandations de remettre l'information sur son site web et de s'assurer que son personnel soit mieux renseigné et équipé pour répondre aux demandes. Nous reproduisons ci-dessous un extrait de la réponse que nous avons obtenue :

« Pour faire suite aux visites que vous avez entreprises, vos recommandations s'appliquent dans ce cas et nous allons y remédier. Malheureusement, vous avez été mal informés et je prends responsabilité pour ce manque d'information que vous avez reçu en visitant notre Centre des étudiants ayant une incapacité et la réception de la FÉUO. Le formulaire pour une demande de subvention se trouve à la réception et une copie électronique a été fournie au Centre des étudiants ayant une incapacité. Nos employés de la réception et du centre auront dorénavant des formulaires et les termes de référence imprimés se trouveront à leur bureau.

Le site web de la FÉUO et du centre n'ont pas été mis à jour durant l'année 2016-2017. Nous avons travaillé une année complète sur l'élaboration d'un plan marketing et la reconstitution d'un site web fonctionnel. Nous reconnaissons le manque de visibilité en ce qui a trait au fond d'accessibilité. En revanche, tel que démontré dans le budget 2016-2017, le conseil d'administration a approuvé le budget du fond d'accessibilité avec l'octroi de fonds totalisant \$15,000 basé sur les demandes antérieures et surtout basé sur la précarité financière de la FÉUO. La fédération subissait une crise financière sans précédente et devait prendre des mesures drastiques quant au budget 2016-2017. Nous avons toutefois limité les impacts de la situation financière sur ce budget (fond d'accessibilité) en essayant d'allouer les mêmes montants que les chiffres réels de l'année précédente.



Cela étant dit, je tenais à toucher au point concernant l'usage restrictif du fond. Nos budgets sont basés sur une année fiscale débutant en mai et terminant en avril de l'année suivante. La constitution de la FÉUO prévoit des dispositions pour certains budgets tel que celui du Fond général du service de la vie étudiante (Règlement no. 9) qui stipule :

- » 9.5.9 - Les fonds restants à la fin de chaque année financière dans le Fonds général des SVÉ seront reportés au budget du Fonds général des SVÉ de l'année suivante, jusqu'à une somme intégrale de 75 000 \$. Les sommes au-delà de 75 000 \$ seront réabsorbées par la FÉUO. Le Fonds général ne peut afficher un déficit.

De telles dispositions ne s'appliquent pas au fond d'accessibilité étant donné que la constitution n'en fait aucune mention. Ainsi, les fonds non octroyés du fond d'accessibilité à la fin de l'année fiscale couvrent les déficits dans les budgets (en passant par le compte admin comme mentionné plus tôt) tels que la U-Pass, le Health Plan, les élections, les clubs, etc. (services et programmes indispensables aux étudiants). Je vais prendre la peine de souligner qu'en aucun cas le comité du fond d'accessibilité délibère concernant les demandes de subvention en considérant les pertes des autres budgets. Le comité a la possibilité d'octroyer la totalité du fond d'accessibilité si les demandes de subvention atteignent cette capacité.

Enfin, le fond sera annoncé sur le site de la FÉUO ainsi que sur le site du Centre des étudiants ayant une incapacité. Nous nous assurerons que les formulaires seront disponibles dans les deux lieux respectifs. Le comité ne possède pas de procès-verbal pour l'année 2016-2017 et nous nous assurerons de garder dans les archives les procès-verbaux démontrant l'octroi de fonds aux étudiants. Si le refus de certaines demandes s'y retrouvent, nous nous assurerons de mentionner les raisons du refus. La GSAED n'est pas impliqué dans ce processus et ne fait pas parti du comité en question. Toutefois, le fond est disponible pour tous les étudiants indépendamment du cycle d'études. »

iv. Commentaires

Nous espérons qu'en rendant accessible l'information sur l'existence et le fonctionnement de ce fond destiné aux étudiants ayant une incapacité, l'utilisation maximale des sommes perçues sera atteinte. En effet, si année après année, une large portion du fond demeure inutilisée des questions devront se poser, car il n'y a aucun doute dans notre esprit que les besoins sont grands pour cette population étudiante. En formant son personnel pour bien répondre aux demandes, les étudiants qui pourraient déposer des demandes seront mieux servis.

Quant à l'information rendue publique, il est fortement souhaitable que la FÉUO adopte la pratique de produire un rapport annuel étant donné que les procès-verbaux ne pourraient pas être rendus publics parce qu'ils contiendront des renseignements protégés de nature personnelle sur les demandeurs.



Exemples des dossiers traités

- **Observations à l'Université :**

Il arrive que l'étude du dossier d'un étudiant nous amène à constater que des corrections/améliorations rapides sont nécessaires, que ce soit au niveau des pratiques ou des comportements des membres de l'Université d'Ottawa. Par exemple, lorsqu'un étudiant traversant une période très difficile pour des raisons personnelles nous a contacté car son dossier était traité avec peu d'empathie, nous avons contacté la personne en position d'autorité pour qu'elle remédie à la situation. Elle s'est assurée que la suite du dossier serait traitée en ayant égard à la situation particulière de l'étudiant.

- **Coaching – encadrement pour les étudiants :**

Beaucoup d'étudiants viennent nous rencontrer pour s'assurer du processus qu'ils doivent suivre pour des questions diverses telles que des demandes de révision de notes, des demandes d'abandon rétroactif, ou des plaintes concernant un cours ou un service. En plus de le diriger vers les autorités appropriées, nous prenons le temps avec l'étudiant de l'aider à clarifier ses enjeux, discuter de ses craintes et espoirs, et nous assurer qu'il sache présenter une demande claire et cohérente.

- **Pont de communication entre un étudiant et sa faculté :**

Nous avons aidé un étudiant ayant des problèmes de santé et des dettes envers l'Université à pouvoir avoir accès au campus et à pouvoir reprendre ses cours. Avec notre implication, la communication entre l'Université, sa faculté et lui a été rétablie, les enjeux et les problèmes ont été clarifiés, et nous avons également aidé à définir les paramètres de son retour aux études.

- **Amélioration des pratiques universitaires sur le long terme :**

Il a été porté à notre attention que les cours de laboratoires d'une faculté ne faisaient pas l'objet d'évaluations de fin de session par les étudiants. Dans ce cas notre travail a consisté à faire des recherches auprès de la faculté et de l'Université. Si dans ce dossier une solution immédiate pour l'étudiant était impossible, l'Université a indiqué qu'elle était intéressée à modifier cette situation pour les années ultérieures.

- **Pont de communication**

Un étudiant nous a contacté parce qu'il devait différer un examen de mi-session pour des raisons de santé urgentes. Nous avons effectué un pont de communication, en rétablissant la connexion entre l'étudiant, son professeur et son département. Nous avons également clarifié le processus de différés applicable aux examens de mi-session et la possibilité pour l'étudiant d'obtenir des accommodements pour des raisons de santé.



- **Exactitude d'un compte étudiant**

Un étudiant nous a contactés car il réclamait des montants non payés par l'Université argumentant qu'il avait obtenu une bourse couvrant la durée de ses études. Nous avons discuté avec l'étudiant, vérifié les critères liés à la bourse d'étude et les règlements universitaires, et vérifié la situation avec les diverses personnes impliquées de l'Université. Au final, nous avons aidé à déterminer que le montant dû par l'Université était moindre que ce qui était réclamé. Nous avons enjoint l'Université de reconsidérer la requête de l'étudiant à la lueur des clarifications apportées au dossier.

- **Aide pour comprendre un compte étudiant**

Un étudiant est venu nous voir car il ne comprenait pas les factures envoyées par l'Université et n'était pas certain du montant à payer. De plus, l'étudiant n'avait pas réussi à obtenir d'explications suffisantes de la part de l'Université. Dans ce cas, nous avons constaté que la facturation était très difficile à comprendre et nous avons travaillé avec les autorités compétentes de l'Université pour que l'étudiante obtienne les renseignements auxquels elle avait droit

- **Impact de problèmes Phénix sur un étudiant COOP**

Un étudiant est venu nous voir car il voulait quitter son stage coop au gouvernement fédéral ne réussissant pas à se faire payer compte tenu des problèmes avec le système de paie Phénix. Dans les circonstances nous sommes intervenus pour que le programme COOP prenne en compte les circonstances exceptionnelles et permette à l'étudiant de trouver un autre stage sans encourir un échec. Il n'était pas acceptable d'exiger que l'étudiant demeure dans un stage alors qu'il n'était pas rémunéré.

- **Intervention auprès d'un employeur**

La mesure d'accommodement d'un étudiant a eu comme conséquence le refus d'un emploi d'été. En effet, l'étudiant poursuivait ses études à temps partiel comme mesure d'accommodement (tout en étant considéré comme étudiant à temps plein pour l'Accès aux services et programmes universitaires), alors que l'employeur engageait juste des étudiants qui étudiaient à temps plein. Nous trouvions qu'il s'agissait d'une situation de discrimination. Suite à notre intervention qui a consisté à clarifier auprès de l'employeur le fonctionnement de la mesure d'accommodement et à demander une reconsidération. Au final, l'étudiant a pu obtenir son emploi d'été.

- **Composition des jury d'évaluation de thèse**

Nous sommes intervenus pour recommander que le Doyen d'une faculté se prononce au cas par cas pour rendre ses décisions dans les situations de conflit d'intérêt dans le choix des membres du jury d'évaluation des thèses et respecte le règlement des études supérieures 7.10.2.2.2.



Analyse des données

Dans cette section, nous proposons une vue d'ensemble et une explication des statistiques en annexe obtenues de notre base de données.

1. Rétroaction

Les rétroactions données de manière volontaire par les clients dont le dossier a été fermé permettent de mesurer le niveau de satisfaction et de compréhension de notre mandat. Les résultats sont globalement positifs, comme on peut le constater aux **tableaux 1 et 2**.

Nous devons continuer de bien expliquer notre rôle, l'impartialité et la confidentialité du Bureau de l'ombudsman. Au cours de l'année passée, avec l'aide de l'étudiante coop, deux vidéos concernant le rôle du Bureau de l'ombudsman et le conflit ont vu le jour, ainsi qu'une page Facebook³². De cette manière, nous avons augmenté le nombre d'outils dont nous disposons pour expliquer notre mandat et notre manière de travailler, pour assurer le meilleur service possible.

2. Nombre de dossiers

Si le nombre de dossiers complétés est en constante augmentation depuis la création du Bureau de l'ombudsman en 2010, les deux dernières années sont caractérisées par une augmentation significative du nombre de dossiers ouverts et de dossiers complétés par rapport aux années précédentes (**Tableau 3**).

L'augmentation du nombre total de dossiers traités semble s'expliquer par deux facteurs : d'une part, une augmentation du nombre global de dossiers peut être attribuée à nos efforts de marketing et de communication. Après sept années d'opération, plusieurs étudiants nous disent avoir été référés à notre bureau par un ami. Mentionnons également que l'étudiante coop engagée pour la session d'automne 2016 a fait un excellent travail de marketing et de communication. En effet, le nombre de dossiers traités a presque doublé les mois suivant son stage. Nous estimons donc que le Bureau de l'ombudsman commence à être bien connu et est perçu comme une ressource efficace dans le milieu universitaire. D'autre part, nous avons été témoins d'une augmentation des plaintes de services, qui se manifestent principalement lorsque les étudiants contactent l'Université avec des questions académiques ou liées aux admissions et inscriptions (**Tableau 14**).

³² Page Facebook du Bureau: <https://www.facebook.com/Ombudsman-UOttawa-1769449429991401/>

Présentation du Bureau de l'Ombudsman : <https://www.youtube.com/watch?v=9hsrk8PWV1s>

Qu'est-ce qu'un conflit et comment on y réagit? <https://www.youtube.com/watch?v=r5kfJ7ooxOY>



Nous avons régulièrement été en communication avec certaines Facultés et services pour leur mentionner que nous recevions des taux inhabituellement élevés de plaintes à leur rencontre, et que ces plaintes concernaient principalement leur inaccessibilité (tant par téléphone, courriel, qu'en personne) ou l'information incomplète ou erronée transmise au client.

3. Type de client

Le **Tableau 4** nous permet de constater une augmentation significative du nombre de personnes qui nous ont consultées d'une année à l'autre, principalement au niveau des étudiants (de 316 en 2015-2016 à 402 en 2016-2017) et des 'autres' (de 196 à 249). La catégorie 'autres' représente principalement les personnes externes à la communauté universitaire, tels que les parents et les étudiants potentiels.

Une légère diminution quant au nombre de personnel universitaire faisant appel à nous est à noter (voir aussi **Tableau 4**). Un plus grand nombre d'étudiants desservis 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 est également un facteur.

4. Langue officielle d'usage

Le **Tableau 6** recense la langue dans laquelle nous avons offert des services. La proportion d'étudiants francophones et anglophones venant consulter le Bureau de l'ombudsman reflète la proportion d'étudiants francophones et anglophones à l'Université d'Ottawa.

5. Appartenance facultaire, niveau d'étude, catégorie d'étudiant et nationalité des étudiants

Lorsqu'un étudiant fait appel à nous, nous ne posons pas la question de son appartenance facultaire, son niveau d'étude, sa catégorie d'étudiant (temps plein/partiel) ou de sa nationalité, si cela n'est pas relié à la raison pour laquelle il vient nous voir. En effet, nous préférons éviter aux étudiants de devoir dévoiler des éléments non-pertinents à leur situation qui pourraient les mettre mal à l'aise. Les **Tableaux 8, 9, 10 et 11** reflètent cette situation avec la catégorie 'inconnu'.

6. Genre de problématique

Le **Tableau 14** présente la liste des problématiques par type de client. Le nombre de problématiques recensées a augmenté de 600 en 2015-2016 à 776 en 2016-2017. Plus précisément, le **Tableau 14** présente une forte augmentation du nombre de problématiques d'admissions et d'inscription (de 118 en 2015-2016 à 202 en 2016-2017), ainsi qu'une augmentation des problématiques académiques (de 114 en 2015-

2016 à 167 en 2016-2017). Comme nous l'avons déjà mentionné, les personnes nous consultant à propos de ces problématiques ont également témoigné que la raison de leur appel à nous relevait de leur incapacité de résoudre leur problème directement avec le service ou la Faculté.

Le **Tableau 15** détaille les problématiques académiques auxquelles les étudiants font face. La problématique académique la plus fréquente relève de l'évaluation. Cette année plusieurs de nos recommandations découlent de la constatation que certains règlements académiques ont un impact négatif sur les étudiants, que ce soit concernant le processus de révision de note ou les questions de moyenne de graduation et de retrait de programme.

Le **Tableau 16** détaille les problématiques en droit de la personne. Comme pour les années précédentes, la majorité des situations qui nous ont été rapportées se rattachaient à des questions d'incapacité et de mesures d'adaptation scolaire. L'absence de politique universitaire d'adaptation scolaire et d'accessibilité explique assurément cette situation, comme notre suivi de recommandation en atteste.

7. Services offerts par type de client

Sur base du **Tableau 17**, les services offerts les plus fréquemment en 2016-2017 ont été l'information, l'aiguillage et l'encadrement (coaching), ce qui permet aux personnes nous consultant d'obtenir par elles-mêmes des solutions à leurs problèmes. Le bureau de l'Ombudsman offre également des services de résolution de problème et de passerelle de communication, auquel cas le bureau aide de manière plus proactive les parties concernées à résoudre leur problème. La méthode de passerelle de communication nous permet de clarifier les messages compris de part et d'autre. Lorsque nous intervenons pour résoudre un conflit, nous visons à rétablir un dialogue respectueux entre les parties impliquées, et nous nous assurons que les règlements universitaires sont respectés, et que les solutions offertes sont équitables et répondent à tous les enjeux soulevés.

8. Examen de plaintes formelles

Durant l'année 2016-2017, l'Ombudsman a reçu et traité moins de plaintes formelles (10 au lieu de 25 en 2015-2016) (voir **Tableau 18**).

Les plaintes formelles acceptées concernaient des étudiants ayant épuisé leurs recours au sein de l'Université, la plupart ayant reçu une décision du Sénat en leur défaveur relative à une question académique, telle que la fraude scolaire, l'évaluation, ou le retrait de programme.



Des dix plaintes, une a mené à des recommandations de notre part. Cette recommandation était adressée à la FÉUO, au sujet du paiement d'une subvention pour participer à une conférence. La FÉUO a accepté notre recommandation et le dossier s'est réglé.

9. Résultats obtenus pour les dossiers fermés

Le **Tableau 19** résume les résultats obtenus dans les dossiers fermés en 2016-2017. Le nombre de dossiers fermés dont le résultat est inconnu (172) est en légère diminution par rapport à l'année 2015-2016 (174). Le nombre important de dossiers fermés dont le résultat est inconnu est lié au fait que les personnes ne font pas toujours de suivi concernant la résolution ou non de leur dossier, surtout lorsque nous leur avons fourni des services d'information et d'aiguillage.

Au final, 67.2% des dossiers ont été résolu en partie ou en totalité, 25.4% des dossiers ont un résultat inconnu, et seulement 7.4% des dossiers n'ont pas trouvé de résolution satisfaisante. Également, l'augmentation du nombre total de dossiers traités est accompagnée d'une augmentation du nombre de dossiers résolus pour l'année 2016-2017.

TÉMOIGNAGE

Tout était parfait!
Merci encore à
l'équipe!

Annexe 1 : tableaux statistiques

Rétroaction des clients

Tableau 1

	oui	non
A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman?	57	9
Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique ou lettre?	63	1
Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman?	56	8
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?	51	7
Est-ce que l'Ombudsman et son personnel ont été impartiales (objectives) en traitant votre demande?	55	7
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité de manière juste et équitable?	60	4
Avez-vous été traité avec respect?	66	0
Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	57	3

Tableau 2

Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?	
Obtenir des renseignements	21
Demander des conseils	31
Faciliter la communication avec d'autres personnes	26
Déterminer si j'avais été traité de façon juste et équitable	31
Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même	24
Demander que l'Ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème	40



Dossiers ouverts et fermés par année

Tableau 3

Année	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
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

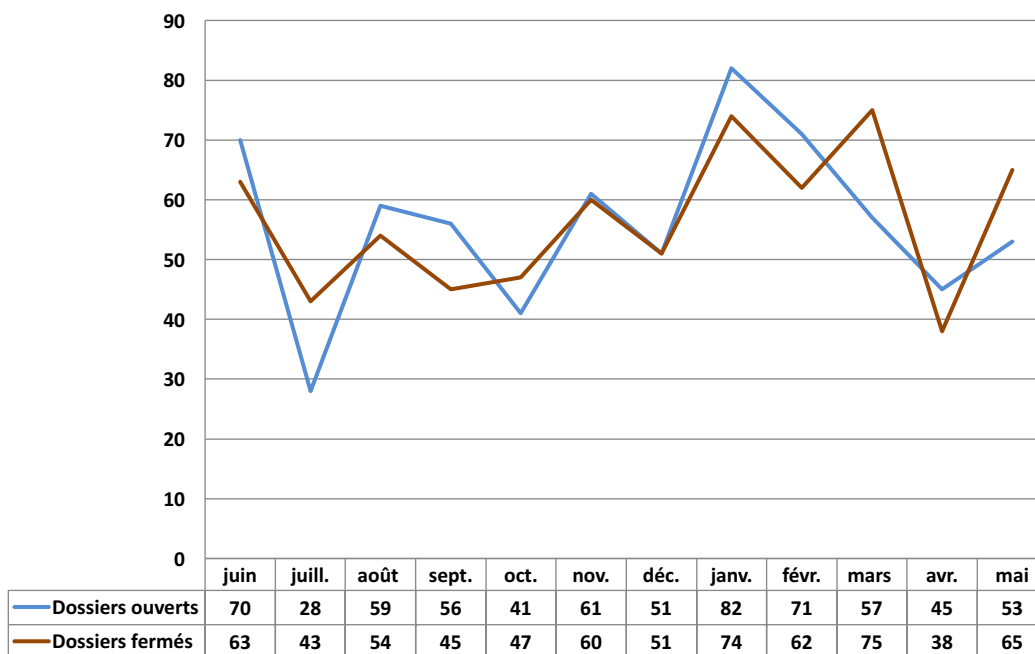
Type de client

Tableau 4

Année	Étudiants	Personnel	Autres
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

Dossiers ouverts et fermés par mois

Tableau 5



Dossiers ouverts: 674 | Dossiers fermés: 677 | Dossiers reportés de l'année précédente: 19

Langue officielle d'usage

Tableau 6

Langue officielle d'usage	Français	Anglais
Tous les clients qui nous ont consultés	28.2%	71.8 %
Étudiants qui nous ont consultés	26.1 %	73.9%
Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2015)*	30.7%	69.3%

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



Sexe

Tableau 7

Sexe	Hommes	Femmes	Autre	Inconnu
Tous les clients qui nous ont consultés	49.8%	49.3%	0.3%	0.6%
Étudiants qui nous ont consultés	43.8%	55.2%	0%	1%
Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2015)*	41.1%	58.9%	---	---

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

Étudiants – appartenance facultaire (total 402)

Tableau 8

Faculté	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2015)*
Arts	9.2 %	14.1%
Common law	4.2 %	5.2%
Droit civil	2.5 %	
École de gestion Telfer	6.7 %	11.1%
Éducation	5.7 %	3.7%
Génie	10.9 %	12.5%
Médecine	2.5 %	6.1%
Sciences	6.2 %	11.6%
Sciences de la santé	9.2 %	10.8%
Sciences sociales	24.4 %	24.6%
Inconnue	16.9 %	---
Études supérieures et postdoctorales**	1.6 %	---

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

** Faculté d'Études supérieures et postdoctorales abolie en sept. 2016

Étudiants – niveau d'étude (total 402)

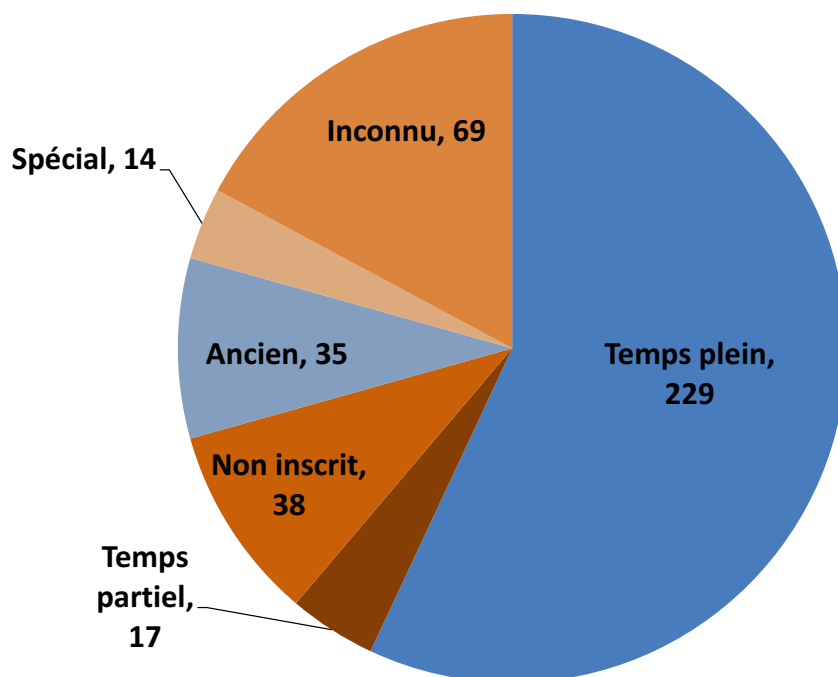
Tableau 9

Niveau d'étude	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2015)*
1er cycle	61.9 %	84.6%
Maîtrise	14.7 %	10.3%
Doctorat	7.5 %	4.59%
Inconnu	15.9 %	---

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

Étudiants – catégories (total 402)

Tableau 10



Étudiants – étrangers et canadiens (total 402)

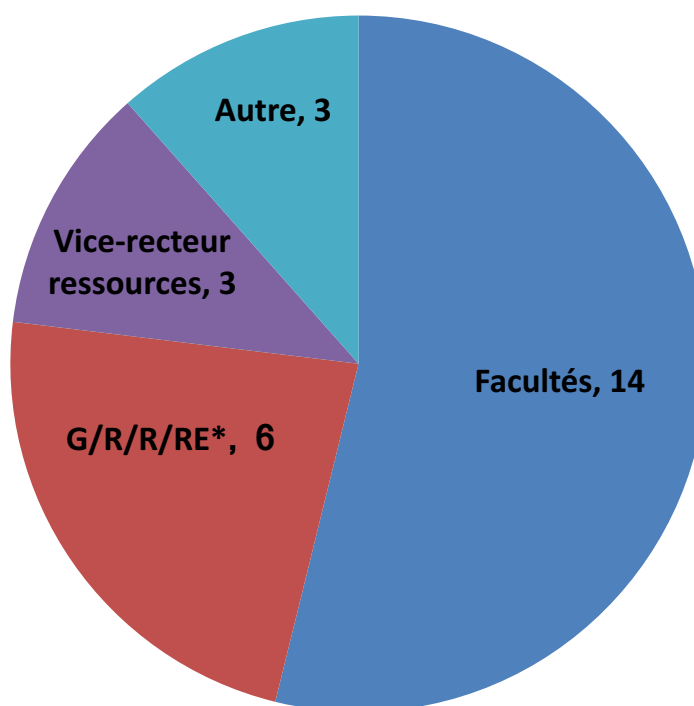
Tableau 11

	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2015)*
Canadien	37.8 %	88%
Étranger	7.2 %	12%
Inconnu	55 %	---

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

Personnel – unité organisationnelle (total 26)

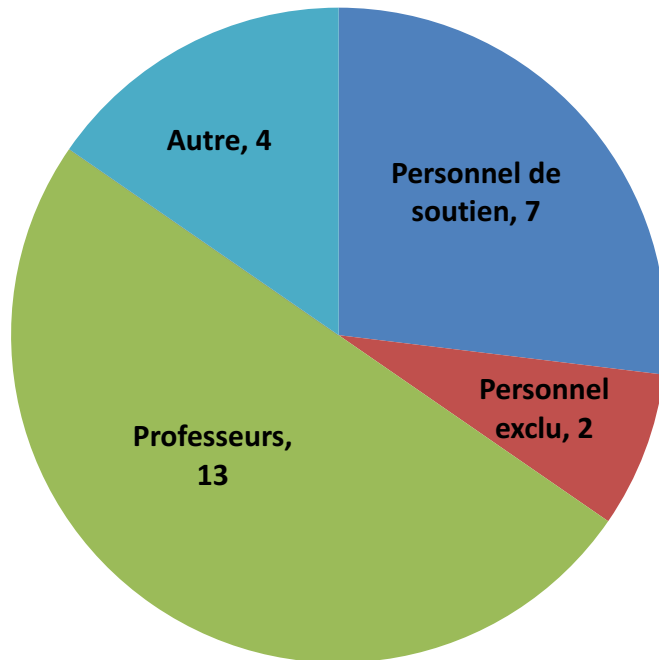
Tableau 12



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

Personnel – Catégorie (total 26)

Tableau 13



Genre de problématique

Tableau 14

Genre de problématique	Étudiant	Personnel	Autre	Total
Académique	157	2	8	167
Admission et inscription	57	1	144	202
Association étudiante	7	0	5	12
Conflit relationnel	4	2	4	10
Droits de la personne	33	1	3	37
Encadrement pédagogique	39	0	2	41
Finance	69	3	20	92
Harcèlement	3	4	0	7
Milieu de travail	2	10	2	14
Résidence	16	0	7	23
Sécurité	3	1	6	10
Services association étudiante	29	0	3	32
Directeur-thèse/étudiant	5	0	0	5
Comportement de l'étudiant	5	3	4	12
Comportement du professeur	29	1	2	32
Autre	46	5	29	80
Total	504	33	239	776

Un client peut avoir plus d'une problématique.



Étudiants – Problématiques académiques

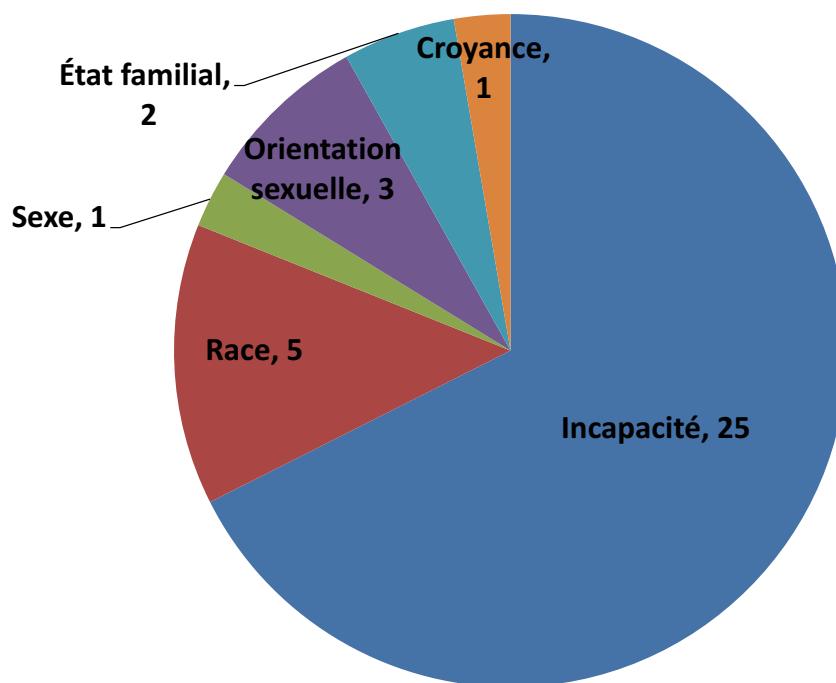
Tableau 15

	Académiques	Fraude scolaire	Évaluation	Retrait du programme	Autre	Total
Premier cycle	2	4	55	1	27	89
Maîtrise et Doctorat	1	5	4	0	6	16
Non-inscrit/ Ancien/Sécial	2	4	12	14	7	39
Inconnu	0	0	4	1	8	13
Total	5	13	75	16	48	157

Un étudiant peut avoir plus d'une problématique académique.

Problématiques – droits de la personne (total 37)

Tableau 16



Services offerts par type de client

Tableau 17

Service	Étudiant				Personnel	Autre	Total
	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Non inscrit/Ancien/ Spécial/Inconnu			
Examen d'une plainte formelle	6	1	1	2	0	0	10
Information	82	15	9	51	7	162	326
Encadrement	30	16	4	26	9	8	93
Aiguillage	79	17	7	51	7	149	310
Facilitation	2	0	0	0	0	1	3
Passerelle de communication	6	4	0	3	2	1	16
Résolution de problème	31	7	4	7	1	2	52
Médiation	0	0	0	0	0	0	0
Autre	1	0	0	0	0	0	1
Total	237	60	25	140	26	323	811

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

Examen de plaintes formelles (total 10)

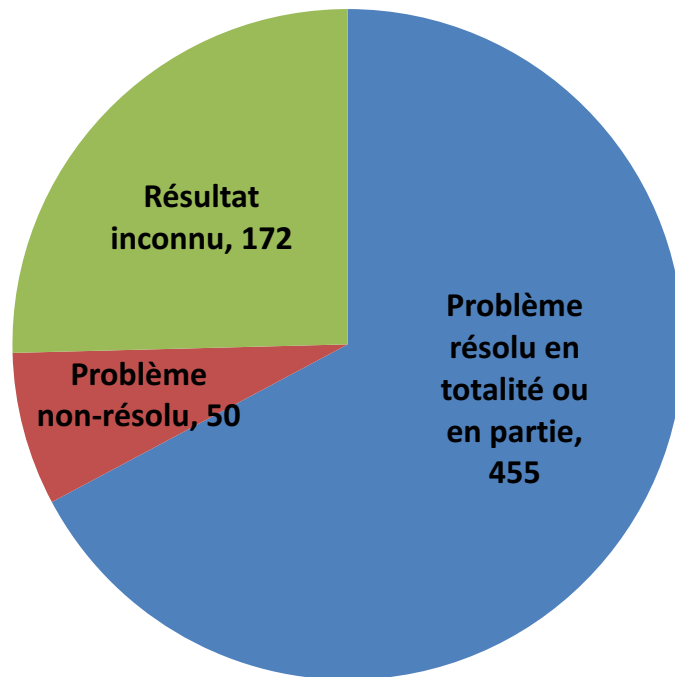
Tableau 18

Type d'étudiant	Sans recommandations	Avec recommandations	Acceptées en totalité ou en partie	Refusées
1 ^{er} cycle	6	0	0	0
Maîtrise	1	0	0	0
Doctorat	0	1	1	0
Non-inscrit/ Ancien/Spécial	2	0	0	0
Total	9	1	1	0



Résultats sommaires – dossiers fermés (total 677)

Tableau 19



66/677 retrait de la demande par le client | 30/677 refus d'intervention (hors compétence)

Annexe 2 : Tableau comparatif des politiques et formulaires pour les transferts de crédits avec la Carleton University

Article 6.2 Transfert de crédits avec la Carleton University

Critères préliminaires pour suivre un cours à Carleton : 6.2.2

- être admis à un programme d'études de l'Université d'Ottawa;
- être inscrits à l'Université d'Ottawa pour le trimestre durant lequel se fera le transfert de crédits ;
- avoir un rendement scolaire satisfaisant.

Critères pour pouvoir s'inscrire à un cours à Carleton : 6.2.3

- L'étudiant ne peut pas s'inscrire à un cours de la Carleton University si un cours équivalent est offert à l'Université d'Ottawa pendant l'année scolaire, sauf:
 - s'il ne reste plus de places dans le cours;
 - si l'étudiant a absolument besoin de ce cours pour terminer son programme;
 - pour toute autre raison jugée pertinente.
- L'étudiant doit avoir l'autorisation de la faculté pour s'inscrire à la Carleton University.
- 6.2.4 Seuls les cours faisant partie des exigences du grade de l'Université d'Ottawa peuvent être suivis à la Carleton University.

6.2.7 Les résultats des cours suivis à la Carleton University seront convertis selon la table d'équivalences ci-dessous, ils paraîtront sur le relevé de notes et compteront dans le calcul des moyennes pondérées.



Article 6.4 Cours suivis dans d'autres universités canadiennes

Critères préliminaires pour suivre un cours dans une université avec laquelle l'Université d'Ottawa n'a pas d'entente formelle :

- L'étudiant doit obtenir au préalable une lettre de permission de sa faculté. **6.4.1**
- Pour obtenir une lettre de permission, l'étudiant doit, au moment de présenter sa demande, satisfaire aux exigences de rendement scolaire déterminées par sa faculté. Seuls les cours servant à répondre aux exigences du grade seront approuvés. **6.4.3**
- Un cours suivi sans lettre de permission à l'extérieur de l'Université d'Ottawa ne sera pas reconnu, sauf dans des circonstances exceptionnelles. **6.4.8**

6.4.2 Pour que ces cours soient reconnus, l'étudiant doit obtenir une note minimale de 60%. Tous les cours en sciences infirmières (NSG) et en nutrition (NUT) requièrent une note de 65%. Aux études supérieures, la note minimale de passage est 65% ou plus, selon le programme. Si l'étudiant n'obtient pas la note minimale requise, la mention NC apparaîtra à son relevé de notes de l'Université d'Ottawa.

6.4.3 Les dates limites pour demander une lettre de permission sont le 15 avril pour le trimestre du printemps-été, le 15 août pour le trimestre d'automne et le 15 décembre pour le trimestre d'hiver.



Formulaire du programme d'échange UO – Carleton

Critères préliminaires :

- Afin d'être éligible au programme d'échange,
- l'étudiant ou l'étudiante de l'Université d'Ottawa doit être admis ou admise à un programme d'études à l'Université d'Ottawa et
- avoir un rendement scolaire satisfaisant

Critères :

- Vous pouvez vous inscrire à un cours à la Carleton University que s'il s'agit d'un cours essentiel à votre programme,
- que ce cours n'est pas offert à l'Université d'Ottawa et
- que l'ajout de ce cours vous permet de compléter les exigences de votre programme dans l'année scolaire courante.
- Vous ne pouvez pas vous inscrire à un cours de la Carleton University si un cours équivalent est offert à l'Université d'Ottawa.
- Tous les cours optionnels et au choix doivent être pris à l'Université d'Ottawa.

Formulaire de lettre de permission

Critères préliminaires:

- Afin d'obtenir une lettre de permission,
 - l'étudiant ou l'étudiante de l'Université d'Ottawa doit être admis ou admise à un programme d'études à l'Université d'Ottawa,
 - avoir un rendement scolaire satisfaisant (p. ex. : ne pas être en probation)
 - et n'avoir aucune dette envers l'Université d'une session antérieure.

Critères :

- Une lettre de permission ne peut être accordée que pour des cours requis dans un programme d'études à l'Université d'Ottawa.

