



# DEUXIÈME RAPPORT ANNUEL

Juin 2011 à mai 2012



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

*À l'ensemble de la communauté universitaire,*

*C'est avec plaisir que je vous soumetts notre deuxième rapport annuel comme l'exige l'article 8 des attributions de l'ombudsman.*

*J'espère sincèrement que nous avons rendu service à ceux et celles qui ont fait appel à nos services et que les observations et suggestions que nous avons formulées tout au long de l'année seront utiles.*

*Le rapport couvre la période du 1er juin 2011 au 31 mai 2012.*

*Avec mes plus cordiales salutations,*

**Lucie Allaire**  
Ombudsman

Octobre 2012



[traduction] « Si vous demeurez neutre dans des situations d'injustice, vous aurez choisi la partie de l'opresseur. Si un éléphant pose le pied sur la queue d'une souris et que vous vous dites neutre, la souris n'appréciera pas votre neutralité. » <sup>1</sup>



<sup>1</sup> L'évêque Desmond Tutu, tel que cité par Robyn Jacobson dans *Managing Conflict in Education*, <http://managingconflict.ca/> (consulté le 21 août 2012).

## Remerciements

De nombreuses personnes ont rendu notre travail possible et très enrichissant. Nous voudrions d'abord remercier tous les étudiants, membres des facultés et du personnel et autres personnes qui ont fait appel à nos services au cours de l'année; nous espérons avoir mérité leur confiance et leur respect. Nous voulons également reconnaître l'appui que les membres du Comité consultatif de l'ombudsman nous ont apporté tout au long de l'année; leurs conseils et points de vue avisés sont toujours appréciés. Enfin, nous ne pourrions pas faire notre travail sans la collaboration des représentants de l'Université et des associations étudiantes. Ils répondent à nos questions avec patience, nous rencontrent pour nous aider à régler les problèmes et tiennent compte de nos points de vue divergents dans une atmosphère de respect mutuel. Merci à tous et à toutes.

## Introduction

Le Bureau de l'ombudsman vient de boucler sa deuxième année d'existence. Notre travail demeure stimulant et gratifiant. Notre mandat n'a pas changé et nos attributions ont été confirmées par le Comité consultatif :

*« Le Bureau de l'ombudsman offre un processus indépendant, impartial et confidentiel aux membres de la communauté universitaire pour leur permettre de trouver des solutions justes et équitables aux différends qui les touchent. Au besoin, l'ombudsman peut également recommander la modification de politiques ou de procédures institutionnelles et encourager la discussion sur des questions touchant l'Université dans son ensemble. »<sup>2</sup>*

Le nombre de personnes qui ont fait appel à nos services a connu une hausse constante. Nous poursuivons nos efforts afin de faire mieux connaître nos services à la communauté universitaire dans son ensemble. Nous sommes satisfaits du niveau de sensibilisation atteint après moins de deux ans d'existence. Nous avons engagé une étudiante COOP en communications, qui jettera un regard neuf sur notre stratégie de communication et nous aidera à atteindre notre objectif : faire en sorte que toute la communauté universitaire connaisse les services que nous offrons.

<sup>2</sup> Université d'Ottawa, <http://www.uottawa.ca/gouvernance/ombuds-attributions.html>

<sup>3</sup> Université d'Ottawa, Destination 2020 <http://destination2020.uottawa.ca/accueil.html>

<sup>4</sup> Université d'Ottawa, Destination 2020 <http://destination2020.uottawa.ca/accueil.html>



Nous avons mis en place un processus de rétroaction utilisateur afin d'obtenir des renseignements utiles sur nos services. Comme nous l'avons fait vers la fin de l'année, les résultats obtenus reflètent les observations d'un petit nombre de répondants. La plupart d'entre eux étaient satisfaits de notre approche et ont formulé des commentaires favorables à notre égard.

Nous avons lu le nouveau Plan stratégique de l'Université d'Ottawa, Destination 2020, afin de comprendre l'orientation adoptée par l'Université et déterminer comment nous pouvons contribuer à l'atteinte de ses objectifs. Nous nous intéressons particulièrement au premier objectif : « Une expérience étudiante riche et inspirante. »<sup>3</sup> Le plan énumère 19 activités qui aideront à atteindre cet objectif et, dans ce rapport, nous offrons des suggestions associées à deux d'entre elles : 1) l'activité no 14, « procurer un milieu d'apprentissage propice au développement de tous les étudiants, y compris les étudiants de première génération et ceux en situation de handicap » et 2) l'activité no 16, « offrir davantage de services en ligne de qualité et, grâce à des communications efficaces, veiller à ce que l'information soit facilement accessible, claire et actuelle ».<sup>4</sup>

Dans le rapport de cette année, nous recommandons des moyens d'améliorer la gestion des allégations de fraude scolaire par l'Université et de mieux répondre aux besoins des étudiants handicapés.

## Faire connaître nos services à la communauté universitaire et établir des liens avec le monde extérieur

Au cours de l'année, nous avons présenté des exposés à différents groupes pour continuer de les familiariser avec nos services. Par exemple, nous avons rencontré le Service de counselling en février 2012, présenté un exposé à l'intention des nouveaux étudiants au Bureau de liaison et tenu un kiosque durant la Semaine de la fierté en mars 2012. Nos brochures sont distribuées à tous les étudiants en résidence au début de l'année scolaire. Nous étions présents au Défi hivernal de la FÉUO et à la Guerre des tuques en février 2012 et nous avons un kiosque au brunch du recteur en septembre 2011. Nous accueillons toutes les invitations à faire connaître nos services ou à offrir des séances de formation en règlement des conflits. Nous avons organisé un atelier, animé par M. Jean-Luc Leblanc, sur la prévention de l'usure de compassion, auquel nous avons invité des représentants de l'Université et de l'Association étudiante. Les aidants – rôle assumé par de nombreux membres de l'Université – sont vulnérables au stress associé au soutien des personnes dans le besoin, et cet atelier a été révélateur pour tous les participants.

Nous croyons qu'il est important de se tenir au courant des développements survenus dans le milieu des ombudsmans partout au pays et de continuer de perfectionner nos compétences et connaissances. Nous avons donc assisté aux réunions de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO), suivi une formation sur les techniques et approches d'enquête et participé à un webinaire organisé par l'International Ombudsman Association (IOA) sur l'intimidation et le harcèlement. L'ombudsman est maintenant membre de la haute direction de l'AOUCC et elle fera de son mieux pour contribuer à l'avancement du rôle des ombudsmans dans le domaine de l'éducation supérieure.

Comme un membre de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), nous avons adhéré aux nouvelles Normes d'exercice de la fonction adoptées par l'Association en 2012.<sup>5</sup> Nous respectons les mêmes principes et nous avons contribué à l'élaboration des Normes.

<sup>5</sup> AOUCC, [http://www.uwo.ca/ombuds/accuo\\_aoucc/french/SoPJune2012EF.pdf](http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/french/SoPJune2012EF.pdf) (consulté le 22 août 2012).

## Qu'est-ce que l'équité?

Si assurer l'équité était aussi simple qu'accorder le même traitement à chacun, l'Ombudsman n'existerait pas! Qu'est-ce que l'équité? Dans quel cas une décision qui nous touche ou qui touche d'autres personnes est-elle inéquitable? Nous avons tous vécu des situations où nous avons eu le sentiment d'avoir été traités injustement. Nous pouvons nous rappeler de situations, qui remontent à notre enfance, où nous avons eu l'impression soit de ne pas avoir été traités de façon juste ou raisonnable soit de ne pas avoir reçu notre juste part. Chacun d'entre nous peut se souvenir de circonstances dans lesquelles il ou un membre de son entourage a subi un traitement inéquitable. Chaque jour, lorsque nous lisons les journaux, nous sommes confrontés à des situations dans notre collectivité ou à l'échelle mondiale que nous jugeons injustes.

Il n'y a pas de réponse unique et simple, et chaque réponse commence probablement par « ça dépend ». Nous avons adopté un modèle conçu par l'Ombudsman de la Saskatchewan, qui orientera les activités du Bureau de l'ombudsman à l'Université. Nous espérons que vous le trouverez intéressant. Nous avons adapté le modèle avec la permission de nos collègues, et nous vous le présentons ci-dessous. Le modèle donne un aperçu de l'équité selon trois aspects, à savoir l'équité en matière de procédure, de relations et de fond, et contient certaines questions que nous nous posons lorsque nous examinons une plainte.



## Suite donnée aux recommandations de l'an dernier

Dans notre rapport de l'an dernier visant l'exercice 2010-2011, nous avons formulé des recommandations au sujet du laissez-passer universel, de la participation à part entière des étudiants ayant une déficience auditive et de la question de l'équité procédurale dans le cadre de l'examen des plaintes de discrimination. Nous avons communiqué avec la FÉUO et l'Université afin de savoir si elles avaient donné suite à nos recommandations.

### I: Dossier de la passe universelle d'autobus OC Transpo

Vous trouverez les plus récents renseignements fournis par la FÉUO sur notre site Web, dans la section Publication.

Un nouveau contrat a été négocié suite au référendum de 2012 dans le cadre duquel les étudiants ont voté en faveur du maintien du programme. Le laissez-passer coûte maintenant 180,00 \$ par session. La FÉUO, qui gère également le programme pour la GSAÉD, a indiqué qu'elle avait mis en œuvre notre recommandation en créant une nouvelle exemption qui permet aux étudiants habitant à l'extérieur du territoire d'OC Transpo de ne pas adhérer au programme. Comme nous l'avons signalé l'an dernier, ces étudiants n'avaient guère ou pas d'occasion d'utiliser des services auxquels ils devaient pourtant cotiser.

Deuxièmement, la FÉUO continue de demander des exemptions pour les étudiants qui ont une déficience les empêchant d'utiliser les transports en commun. Elle a soutenu à juste titre qu'il s'agit d'une question relevant des droits de la personne. La procédure en place actuellement nécessite l'approbation d'OC Transpo et semble longue et fastidieuse pour les étudiants qui doivent obtenir cette exemption. Les critères imposés par OC Transpo, c'est-à-dire que les étudiants ne doivent pas être capables d'emprunter les transports en commun, sont, selon moi, beaucoup trop restrictifs et injustes. La vie universitaire comporte des impératifs uniques, comme les déplacements fréquents entre les pavillons ou sur le campus et un horaire irrégulier contrairement à celui d'un milieu de travail habituel, qui doivent être pris en compte au moment d'accorder des exemptions. Nous croyons toujours en la nécessité d'améliorer les processus afin qu'ils soient justes

pour les quelques étudiants dont on ne peut raisonnablement s'attendre qu'ils utilisent les transports en commun et qu'ils répondent à leurs besoins scolaires.

Pour ce qui est des étudiants habitant sur le territoire de la STO, la FÉUO veut et souhaite qu'un programme semblable soit mis en place pour les étudiants de la région de l'Outaouais. Nous devons reconnaître que la gestion d'un programme de laissez-passer universels entre des provinces et des municipalités est complexe et nécessite de mener des négociations avec différents paliers de gouvernement.

### II: Question d'équité procédurale dans l'examen de plaintes de discrimination

Vous trouverez la réponse complète de l'Université sur notre site Web, dans la section Publication.

L'Université a maintenant mis en œuvre un nouveau règlement sur la prévention de la discrimination et du harcèlement, Règlement 67a. Elle a également mis en place de nouvelles procédures pour le dépôt de plaintes tant officielles qu'officieuses par les étudiants, les membres du personnel et les visiteurs. Il s'agit d'une mesure très positive et nous tenons à reconnaître les efforts et l'engagement de l'Université afin de garantir que ces plaintes sont traitées de façon juste, respectueuse et transparente.

### III: La pleine participation des étudiants ayant une incapacité auditive

Dans le rapport de l'an dernier, nous avons exprimé nos inquiétudes au sujet de la situation des étudiants ayant une déficience auditive qui n'avaient pas un accès équitable à tous les services et programmes et dont la participation et l'intégration à la communauté universitaire étaient compromises. Nous avons formulé neuf recommandations dont la majorité s'adressait à l'Université et une à la FÉUO.

Le lecteur peut consulter la réponse complète de l'Université et celle de la FÉUO sur cette question sur notre site Web, dans la section Publication.

Il est encourageant d'apprendre que l'Université s'affaire actuellement à élaborer une politique et des lignes directrices de procédure exhaustives. De nombreux comités sur l'accessibilité ont été formés et nous ne

pouvons que continuer d'encourager la mise en œuvre de ce genre d'initiatives pour l'ensemble des étudiants handicapés.

Il est cependant décevant de constater que l'Université n'a pas augmenté de manière considérable le nombre de membres du personnel ayant suivi la formation de sensibilisation qui est offerte en ligne actuellement et qui ne nécessite qu'un investissement minimal de temps. Comme nous l'avons souligné plus tard dans le rapport, le taux d'achèvement de la formation par les membres du corps professoral s'élevait à 8,7 % en mars 2012. La réponse de l'Université à ce chapitre ne correspond pas aux attentes. J'ai demandé à l'Université d'établir un calendrier afin d'obtenir un taux d'achèvement de la formation de 100 % puisqu'il est évident qu'encourager le personnel à y participer n'est pas suffisant.

L'Université n'a pas mis en œuvre la recommandation de fournir un service centralisé et facilement accessible aux étudiants ayant une déficience auditive. Elle a répondu que les fonds reçus du gouvernement doivent servir uniquement à financer les cours à crédits, mais qu'elle donnait suite aux demandes d'activités parascolaires. Nous encourageons l'Université à réexaminer ma recommandation dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle politique et des procédures en cours en vue, en particulier, d'adopter une démarche proactive axée sur l'inclusion et la conception universelle plutôt que d'intervenir uniquement à la suite d'une demande. Selon nous, la structure des sources de financement ne devrait pas constituer le facteur déterminant pour garantir que les étudiants obtiennent un accès équitable à tous les services et qu'ils peuvent participer pleinement à la vie universitaire sans devoir surmonter des obstacles.

L'Université souligne que le Service d'accès du SASS a publié des lignes directrices sur la façon dont les étudiants peuvent obtenir des services d'interprétation. De plus, un nouvel outil en ligne visant à améliorer les relations avec la clientèle est en voie d'élaboration. Il s'agit de deux initiatives positives.

Dans l'une de nos recommandations, nous avons encouragé la FÉUO à adopter une méthode proactive. Nous tenons à la féliciter d'avoir pris l'initiative de rendre la formation sur l'accessibilité obligatoire pour tous les membres du personnel et du conseil d'administration.

La Fédération élabore actuellement une politique unifiée sur les mesures d'adaptation qui visera l'ensemble de l'organisme et effectue en outre des recherches sur les technologies fonctionnelles à acheter. Elle a aussi indiqué qu'elle avait complètement remanié son site Web afin de le rendre conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus. Il ne fait aucun doute que ces initiatives ont un effet positif. Nous encourageons la FÉUO à établir un calendrier de prestation et de mise en œuvre pour ses différents projets et initiatives et à en informer ses membres.

## Recommandations et réponses de l'Université

Nous désirons attirer l'attention de l'Université sur deux points : les mesures d'adaptation à prendre pour répondre aux besoins des étudiants handicapés et l'examen des allégations de fraude scolaire. Le Cabinet du Vice-recteur aux études de l'Université a déjà réagi à nos recommandations et vous trouverez ses réponses en caractères bleus à la suite de chaque recommandation.

### a) Processus d'adaptation pour les étudiants handicapés

Le Règlement de l'Ontario 191/11 pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, fournit le cadre réglementaire que les universités ontariennes doivent respecter pour répondre aux besoins des étudiants handicapés. Il est à noter que l'article 3 du Règlement exige de toute organisation assujettie qu'elle élabore, mette en œuvre et tienne à jour des politiques visant à atteindre l'objectif d'accessibilité, tandis que les articles 7 et 16 stipulent qu'elle doit offrir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux personnes handicapées.

En mars 2012, seulement 8,7 % des membres du corps professoral avaient suivi le cours en ligne, intitulé *L'excellence du service c'est aussi l'accessibilité*, à <http://www.rh.uottawa.ca/accessibilite/>. Cela fait déjà quelques années que ce cours d'une heure et demie est offert, mais le taux de participation du personnel enseignant reste faible. Les professeurs jouent un

rôle clé, et c'est souvent vers eux que les étudiants handicapés se tournent en premier pour discuter de leurs besoins. Cette formation a été suivie par 41 % du personnel de soutien des facultés et 56 % du personnel des différents départements et services.

Quelques points importants à retenir :

- Il est à noter que la prévalence des incapacités au sein de la population canadienne en général est passée de 12 % en 2001 à 14 % en 2006.<sup>6</sup>
- L'anxiété et la dépression sont les problèmes de santé mentale les plus courants chez les jeunes adultes aujourd'hui.<sup>7</sup>
- Cette observation de la Commission de la santé mentale du Canada rejoint les propos du Dr Michael Van Meringen, professeur de psychiatrie et ancien codirecteur de l'Anxiety Disorders Clinic à l'Université McMaster : [traduction] « La cohorte universitaire arrive à l'âge où les troubles psychologiques risquent d'apparaître. Les premiers épisodes de dépression clinique, de panique et d'anxiété généralisée se manifestent généralement aux alentours de la vingtaine. »<sup>8</sup>
- Au Canada, le pourcentage d'étudiants universitaires handicapés qui utilisent le Service d'accès est passé de 1,12 % en 1991-1992 à 3,8 % en 2007. Il est à noter que cette hausse de 320 % est beaucoup plus élevée que l'augmentation du nombre total d'étudiants, qui est passé de 335 101 à 442 189 au cours de la même période (+32 %).<sup>9</sup>

- « Le nombre croissant d'étudiants en situation de handicap – une augmentation d'environ 10 % par année – a pour effet d'engorger le Service d'accès. Chaque spécialiste gère de 350 à 400 dossiers d'étudiants par année, mais ne dispose que d'environ 300 heures de rendez-vous d'une heure par session. »<sup>10</sup>

Dans mon premier rapport annuel, j'encourageais l'Université à élaborer une politique étoffée sur l'accessibilité et l'adaptation après avoir examiné les plaintes des étudiants sourds ou malentendants. Certaines des recommandations pourraient s'appliquer à tous les étudiants handicapés.

D'autres universités canadiennes offrent une gamme complète de services aux étudiants handicapés, dont des bureaux dédiés à l'équité et aux droits de la personne ainsi qu'à l'accessibilité. L'Université d'Ottawa aurait intérêt à s'inspirer des différents modèles adoptés par ces établissements.

Mon expérience de cette année m'incite à réitérer l'importance de définir les obligations et procédures en matière d'accessibilité et d'adaptation dans un règlement ou une politique qui énonce clairement les responsabilités de chaque partie ainsi que les normes à respecter sur le plan de l'accessibilité et des droits de la personne. Cette année, je voudrais attirer votre attention sur les besoins des étudiants atteints de handicaps invisibles, c'est-à-dire de troubles d'apprentissage ou de santé mentale, secteurs encore mal compris. J'ai constaté que, trop souvent, les membres du personnel étaient mal renseignés sur l'obligation de l'Université de prendre des mesures

<sup>6</sup> Statistique Canada, *Personnes avec incapacité, selon le groupe d'âge et le sexe (2006)*, en ligne sur <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/health71a-fra.htm>. Tel que cité par Nora Farrell, ombudsman à l'Université Ryerson, dans son rapport annuel de 2010-2011 ([http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON %20-%20ListenLearn-book-Final.pdf](http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON%20-%20ListenLearn-book-Final.pdf)).

<sup>7</sup> « Commission de la santé mentale du Canada, *Nouvelles de la Commission de la santé mentale du Canada, Numéro spécial sur les jeunes (été 2011)*, en ligne sur <http://www.mentalhealthcommission.ca>. Tel que cité par Nora Farrell, ombudsman à l'Université Ryerson, dans son rapport annuel de 2010-2011 ([http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON %20-%20ListenLearn-book-Final.pdf](http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON%20-%20ListenLearn-book-Final.pdf)).

<sup>8</sup> Julia Belluz, « The kids aren't all right; millenials are the most stressed teens ever – but they're finding help », *Maclean's Guide to Canadian Universities (Annual 2011)* 56, Tel que cité par Nora Farrell, ombudsman à l'Université Ryerson, dans son rapport annuel de 2010-2011 ([http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON %20-%20ListenLearn-book-Final.pdf](http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON%20-%20ListenLearn-book-Final.pdf)).

<sup>9</sup> Conseil des universités de l'Ontario, mémoire au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, *Chaque porte est la bonne porte : Vers une stratégie décennale de santé mentale et de lutte contre les dépendances*, 12 mars 2010, CUO no 838 4. Tel que cité par Nora Farrell, ombudsman à l'Université Ryerson, dans son rapport annuel de 2010-2011 ([http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON %20-%20ListenLearn-book-Final.pdf](http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/RYERSON%20-%20ListenLearn-book-Final.pdf)).

<sup>10</sup> SASS, Université d'Ottawa, *Rapport d'activités 2009-2011*, <http://www.sass.uottawa.ca/enbref/rapport.php> (consulté le 22 août 2012).

d'adaptation. Quoique la plupart des plaintes reçues par mon bureau cette année provenaient des étudiants, l'Université aurait quand même intérêt à examiner son approche en matière d'adaptation et d'accessibilité en tenant également compte des besoins de son personnel.

À mon avis, l'absence de directives claires à tout le personnel de l'Université risque de compromettre ou, à tout le moins, de retarder l'atteinte de l'objectif 1 du plan stratégique intitulé Destination 2020, « Une expérience étudiante riche et inspirante », et particulièrement du point 14, « procurer un milieu d'apprentissage propice au développement de tous les étudiants, y compris les étudiants de première génération et ceux en situation de handicap ».<sup>11</sup>

Les processus de recours actuels ne permettent pas toujours de régler les problèmes d'adaptation de façon satisfaisante ou en temps opportun. Parce que le processus demande trop de temps, que les décideurs n'ont pas accès à une expertise dans le domaine des droits de la personne et particulièrement de l'accessibilité, que les rôles respectifs sont mal compris ou que la procédure est mal définie, le processus en place ne répond pas toujours de façon adéquate aux besoins en adaptation des étudiants. Comme il était proposé dans le rapport de l'an dernier, il faut mettre à jour le Plan d'accessibilité de 2007 en se penchant particulièrement sur les besoins des étudiants atteints d'un handicap invisible.

### Recommandations

*L'Université devrait adopter une politique étoffée définissant les procédures en matière d'accessibilité, d'adaptation et de protection des droits de la personne pour les étudiants handicapés, dont ceux atteints de troubles d'apprentissage et de santé mentale. La politique devrait définir les rôles et responsabilités afin de faire respecter les droits de la personne et d'offrir une formation à tout le personnel.*

*Afin de régler de façon satisfaisante les conflits ou les problèmes qui pourraient survenir, l'Université devrait établir un processus de recours séparé, adapté et efficace qui peut résoudre les problèmes d'adaptation. Autrement,*

*elle devrait exiger qu'une expertise spécialisée dans ce domaine soit offerte aux comités de recours existants qui traitent de questions liées aux droits de la personne et à l'adaptation.*

*L'Université devrait actualiser son Plan d'accessibilité en tenant compte des besoins des étudiants atteints de handicaps invisibles, c'est-à-dire de troubles d'apprentissage ou de santé mentale. Le plan devrait souligner la nécessité d'offrir au personnel une formation conforme aux exigences des articles 7 et 16 du Règlement de l'Ontario 191/11 précité.*

**Réponse de l'Université :** *Nous revoyons pour l'instant tous nos processus liés aux accommodements pour mettre en place à échéance raisonnable une politique complète chapeautant et intégrant tous les cas d'accessibilité.*

### b) Processus de traitement des allégations de fraude scolaire

Après avoir examiné les dossiers concernant des allégations de fraude scolaire, je recommande d'améliorer le processus mis en place pour traiter les allégations de ce genre et faire les enquêtes nécessaires. Les recommandations qui suivent répondent aux préoccupations d'ordre procédural et soulignent la nécessité de mieux expliquer les règles, les définitions et les procédures aux étudiants canadiens et internationaux.

Le processus et les exigences liés à la fraude scolaire sont traités dans le Règlement scolaire 14.2. Le site Web du Cabinet du Vice-recteur aux études de l'Université d'Ottawa contient des renseignements utiles sur l'intégrité dans les études (<http://web5.uottawa.ca/mcs-smc/integritedanslesetudes/accueil.php>).

Ce site Web contient des renseignements importants pour tous les étudiants, mais aucun des étudiants qui sont venus me voir n'était conscient de son existence. Le site Web n'est pas en évidence, de sorte qu'il est difficile à trouver à moins d'utiliser le champ de recherche de la page d'accueil. Les internautes qui n'utilisent pas le champ de recherche doivent connaître la structure organisationnelle de

<sup>11</sup> Université d'Ottawa, Destination 2020 <http://destination2020.uottawa.ca/accueil.html>



l'Université et cliquer sur sept liens pour arriver au site Web. Certaines facultés, comme la Faculté des Arts, ont mis un lien sur leur page d'accueil, mais la plupart ne mentionnent pas le site Web. Certains professeurs ont commencé à inclure dans leurs plans de cours une référence aux règlements, qui fournit automatiquement l'information pertinente à tous les étudiants.

**Recommandation :** *L'Université devrait attirer l'attention sur le site de l'intégrité dans les études sur sa page d'accueil et demander à chaque faculté d'inclure un lien vers ce site dans sa page d'accueil respective. Il faudrait aussi inclure une référence au site de l'intégrité dans les études dans les lettres du doyen informant les étudiants des allégations de fraude scolaire portées contre eux.*

**Réponse de l'Université :** *Au cours de l'automne 2012 nous allons travailler avec la direction générale des communications afin qu'une plus grande visibilité soit accordée au site en question sur la page d'accueil du site de l'Université ainsi que celles des Facultés. De plus, les lettres informant les étudiants des allégations de fraude portées contre eux seront également modifiées pour inclure cette information importante. Nous travaillons à développer une nouvelle page web présentant les règlements scolaires expliqués afin d'en faciliter l'interprétation. Elle sera également plus facilement accessible aux étudiants, puisqu'elle sera présente dans le nouveau design de la page "étudiants" et dans uoZone et ceci devrait être disponible d'ici quelques semaines.*

Dans certains cas, j'ai constaté des retards inexplicables et déraisonnables à différentes étapes du processus d'enquête. Dans un cas, il s'est écoulé plus d'un an avant qu'un étudiant apprenne que le doyen avait rejeté les allégations portées contre lui et, comme il en était seulement à la première étape de la procédure, l'étudiant n'avait pas encore vu les allégations. Dans d'autres cas, le processus d'examen a pris plusieurs mois. Pour prévenir ce genre de problème, il faudrait préciser les délais à prévoir à chaque étape de la procédure. Les étudiants sont fortement affectés par les allégations de fraude scolaire, et c'est un facteur à prendre en considération dans le processus d'examen des allégations.

**Recommandation :** *L'Université devrait déterminer et publier les délais à prévoir à chaque étape de la procédure afin de prévenir les retards induits et prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce qu'ils soient respectés.*

**Réponse de l'Université :** *Dans le cadre de la revue du règlement sur la fraude scolaire qui s'effectuera au cours de l'année, nous examinerons la faisabilité de modifier le règlement 14.2 sur la fraude scolaire pour y inclure des échéanciers à diverses étapes du processus. Un sous-comité du Comité des études de premier cycle créé en mars dernier 2012 se penche sur l'opérationnalisation du règlement et des défis soulevés.*

À la première étape de la procédure actuelle, le doyen informe l'étudiant des allégations par écrit si un examen préliminaire montre qu'elles sont fondées. À ce moment-là, dans bien des cas, l'étudiant a déjà été informé officieusement par le professeur que des allégations ont été portées mais il ne connaît pas nécessairement les détails. L'étudiant n'est pas entendu à cette étape du processus. Pour être raisonnable et utile, cette étape doit être franchie rapidement, en quelques jours. Si les allégations exigent un examen plus long et plus détaillé, je pense que les étudiants devraient en être informés par écrit.

Passer des semaines, voire des mois à attendre la décision du doyen est très stressant pour l'étudiant et risque de nuire considérablement à son succès scolaire.

**Recommandation :** *La première étape du processus ne devrait pas prendre plus que quelques jours. Sinon, l'étudiant devrait être informé par écrit de la nature des allégations et avoir la chance de se faire entendre dans les délais raisonnables qui auront été établis.*

**Réponse de l'Université :** *Dans le cadre de la revue du règlement sur la fraude scolaire qui s'effectuera au cours de l'année, nous examinerons la faisabilité de modifier le règlement 14.2 sur la fraude scolaire pour y inclure un échéancier raisonnable pour informer l'étudiant de la nature des allégations portées contre lui. Un sous-comité du Comité des études de premier cycle se penche sur l'opérationnalisation du règlement et les défis soulevés.*

J'ai rencontré un certain nombre d'étudiants internationaux faisant face à des allégations de fraude scolaire, dont certains étaient au Canada depuis seulement quelques mois. Les systèmes d'éducation varient beaucoup d'un pays à l'autre, et il en va de même pour la procédure de traitement des allégations de fraude scolaire. L'Université doit prendre toutes les mesures possibles pour s'assurer que les étudiants internationaux comprennent bien les règles en vigueur au Canada, tandis que les étudiants internationaux doivent faire de plus grands efforts pour se renseigner. Il en va de l'intérêt de toutes les parties. Le Bureau international pourrait jouer un plus grand rôle d'information auprès des étudiants internationaux et compléter le travail accompli par les facultés qui les recrutent et les accueillent. La page d'accueil du Bureau international ne mentionne pas la fraude scolaire et ne contient aucun renseignement sur les liens ou ressources utiles, ce qui, à notre avis, constitue une occasion manquée.

**Recommandation :** *L'Université devrait évaluer les besoins en information des étudiants internationaux en ce qui concerne les règlements sur la fraude scolaire et créer des produits de communication expressément pour eux. Le Bureau international devrait inclure des renseignements et un lien vers le site de l'intégrité dans les études sur sa page d'accueil, et s'efforcer d'informer adéquatement les étudiants internationaux.*

**Réponse de l'Université :** *Le Bureau international procèdera cet automne à l'analyse des besoins des étudiants étrangers dans ce domaine et identifiera divers moyens de les informer des règlements scolaires applicables.*

Dans certains cas, j'ai noté des incohérences dans l'application du Règlement 14.2. Dans un cas, un examen des notes a été effectué après le rejet des allégations par le doyen, ce qui n'est pas prévu dans le règlement. Dans un autre cas, le Comité faisant enquête sur les allégations a été informé que l'étudiant était déjà passé par le processus accéléré, ce qui est contraire au règlement.

**Recommandation :** *L'Université devrait rappeler les attentes touchant le processus et l'application du règlement 14.2 au personnel des facultés qui administre le processus de traitement des allégations de fraude scolaire.*

**Réponse de l'Université :** *Un sous-comité du Comité des études de premier cycle se penche sur l'opérationnalisation du règlement et des défis soulevés. Un processus de communication aux divers intervenants des implications du règlement 14.2 sera discuté au sous-comité sur la fraude scolaire au cours de l'automne.*

## Rétroaction des clients – votre opinion compte vraiment pour nous

En mars 2012, nous avons mis en place un processus simple et confidentiel afin d'obtenir une rétroaction de nos clients. Nous invitons nos clients à passer quelques minutes à remplir un questionnaire. Les commentaires reçus sont très utiles.

Le tableau 1 présente un compte rendu de la rétroaction des 16 répondants. Dans l'ensemble, les résultats indiquent que nous sommes accessibles et que nous avons donné

Tableau 1 : Résultats de la rétroaction des clients (le 1<sup>er</sup> mars – le 31 mai, 2012)

Question	Oui	Non
1. A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman ?	16	0
2. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel, message téléphonique, ou lettre ?	14	2
3. Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman ?	14	2
4. Si demandé, est-ce que l'Ombudsman a traité votre demande de façon confidentielle ?	14	0
5. Est-ce que le Bureau de l'ombudsman a été impartial (objectif) en traitant votre demande ?	13	3
6. Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité de manière juste et équitable ?	14	2
7. Avez-vous été traité avec respect ?	14	2
8. Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	14	2

suite aux problèmes signalés de manière satisfaisante. Signe très positif, la majorité des répondants communiqueraient de nouveau avec nous.

La rétroaction reçue nous a amenés à modifier notre pratique de ne pas répondre aux courriels lorsque nous sommes seulement mis en copie conforme. Nous accusons maintenant réception de tous les courriels pour éviter tout malentendu concernant les attentes et les services.

Les répondants ont notamment dit ceci :

« Le personnel était super : courtois, obligeant, respectueux et compréhensif. »

« L'ombudsman a donné d'excellents conseils; elle était très accueillante et il était facile de lui parler. »

« Je désire remercier l'ombudsman, qui nous a beaucoup aidés. Elle nous a aidés à clarifier les questions et à donner une bonne orientation à notre problème. Encore une fois, merci pour votre aide. »

Nous profitons de l'occasion pour rappeler à nos lecteurs que nos services sont strictement confidentiels et que nous faisons un effort pour qu'il soit facile de nous contacter et de nous parler. Il n'est pas nécessaire de remplir des formulaires pour nous parler; il suffit de nous téléphoner ou de nous envoyer un courriel.

## Statistiques et faits saillants

Toutes les statistiques autres que celles concernant le volume de dossiers au [tableau 2](#) reflètent les données tirées de nos dossiers clos. Nous avons clos un total de 375 dossiers durant cette période.

Nous faisons quelques comparaisons avec nos statistiques de l'an dernier mais il faut se rappeler que le rapport de l'an dernier couvrait une période de 9 mois, tandis que celui de cette année couvre 12 mois.

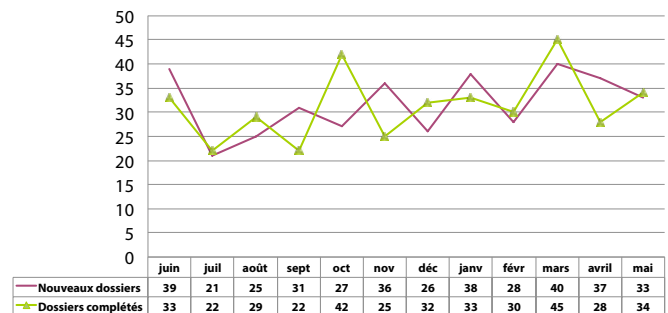
### 1. Volume de dossiers

Nous avons reporté 21 dossiers de l'année précédente, nous en avons ouvert 381 et nous en avons clos 375. La ventilation par mois est présentée dans le [tableau 2](#). Nous avons été en mesure de répondre aux demandes dans des délais raisonnables, comme en témoignent les commentaires

de nos clients en réponse à la question 2 au [tableau 1](#). L'an dernier, nous avons clos 174 dossiers sur une période de 9 mois, comparativement à 375 pour une année complète, hausse qui montre que nous sommes mieux connus au sein de la communauté universitaire.

Comme l'an dernier, certains dossiers telles que les demandes de renseignements prenaient seulement quelques jours à régler, tandis que, dans d'autres cas plus complexes, il faut plusieurs semaines ou plusieurs mois, par exemple pour examiner une plainte formelle.

Tableau 2 : Dossiers ouverts et complétés par mois



Total de dossiers ouverts 381

Total de dossiers complétés 375

## 2. Profil de nos clients

### A. Langues officielles

Nous avons traité 241 dossiers en anglais et 134 en français. Cette proportion semble conforme à celle de l'an dernier.

### B. Sexe

Beaucoup plus de femmes que d'hommes ont fait appel à nos services, soit 232 femmes contre 134 hommes. Ces chiffres représentent une augmentation notable par rapport à ceux de l'an dernier.

### C. Ventilation étudiants / membres du personnel

Comme prévu, la majorité des personnes qui sont venues nous voir étaient des étudiants : 295 étudiants et 48 membres du personnel. Comme nous le faisons remarquer dans notre rapport annuel antérieur, cela s'explique en partie par le 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. Cela s'explique aussi par la plus grande population d'étudiants.

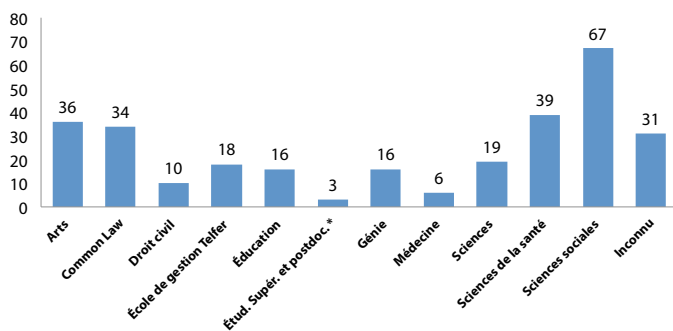
### 3. Les étudiants qui sont venus nous consulter

Nous avons traité un total de 295 dossiers étudiants. Comme l'an dernier, la plupart de ces dossiers concernaient un seul étudiant. Dans seulement quelques cas, plus d'un étudiant est venu nous voir ensemble pour la même raison.

#### A. Appartenance facultaire

Le tableau 3 ci-dessous montre la ventilation des clients étudiants par faculté. La majorité de nos étudiants provenaient de la Faculté des sciences sociales, qui est celle où il y a le plus grand nombre d'étudiants. Venaient ensuite la Faculté des sciences de la santé, la Faculté des arts et la Faculté de droit, Section de common law. Le nombre d'étudiants de la Faculté des études supérieures et postdoctorales ne reflète pas vraiment le nombre d'étudiants diplômés qui ont eu recours à nos services, car la plupart d'entre eux s'identifient avec la faculté de leur discipline. Nous sommes très heureux de constater que le nombre de clients étudiants de chaque faculté a augmenté, et nous voudrions accroître notre visibilité dans tous les départements et facultés, particulièrement ceux situés hors du campus principal.

Tableau 3 : Appartenance faculté- étudiants (total 295)

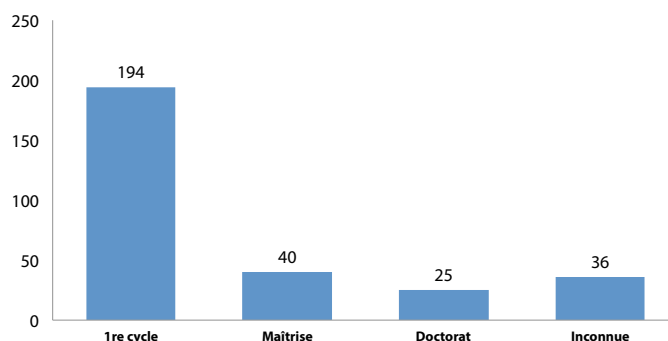


\* Les étudiants aux niveaux supérieurs s'identifient d'abord à leur faculté de disciplines

#### B. Niveau d'études

Le tableau 4 montre que la majorité des étudiants (194) provenaient du premier cycle et que 65 provenaient des cycles supérieurs. Dans 36 cas,

Tableau 4 : Clientèle par niveau d'étude (total 295)



nous n'avons pas noté le niveau d'études, sans doute parce que le problème n'était pas de nature universitaire. Dans la plupart des cas et comme l'an dernier, les problèmes des diplômés sont plus complexes et ils prennent plus de temps à résoudre.

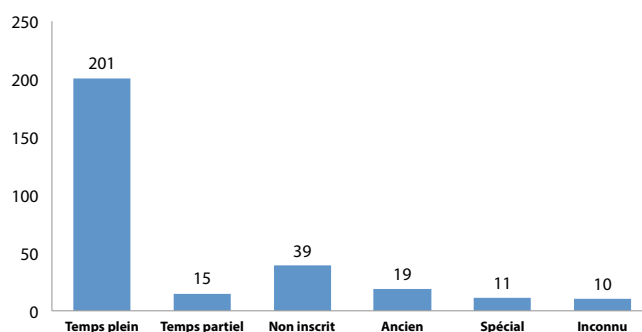
#### C. Catégorie d'étudiant

Comme le tableau 5 montre, la vaste majorité de nos clients étaient des étudiants à temps plein. Nous avons reçu 19 anciens qui nous ont trouvés en passant par le site Web, qui demeure la principale source d'information pour tous nos clients.

#### D. Citoyenneté

La majorité des étudiants avaient la citoyenneté canadienne : 190 des 295 ou 64,4 %, comparativement à 80,5 % l'an dernier. Cette année, 28 ou 9,49 % de nos clients étudiants ont déclaré une citoyenneté étrangère. Ce pourcentage est un peu plus élevé que les 7,5 % de l'an dernier. Dans 77 dossiers, nous n'avons pas noté la citoyenneté, ou la personne a choisi de ne pas nous la dévoiler.

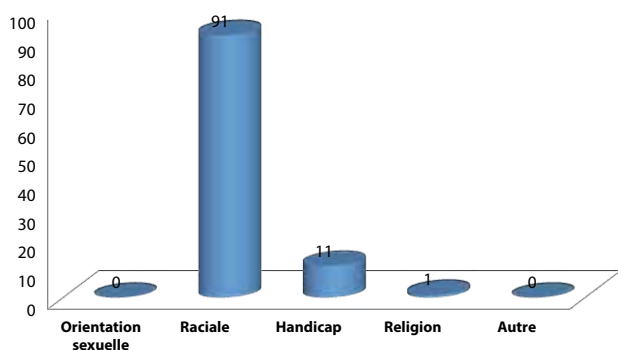
Tableau 5 : Clientèle par catégorie d'étudiant (total 295)



### E. Groupes minoritaires

Le tableau 6 qui suit contient des données sur l'appartenance de nos clients à des groupes minoritaires. En tout, 34,91 % de nos clients étudiants, soit 103 sur 295, étaient issus de groupes minoritaires, comparativement à 28 % l'an dernier. Comme l'an dernier, le plus fort pourcentage (30 %) étaient membres de minorités raciales.

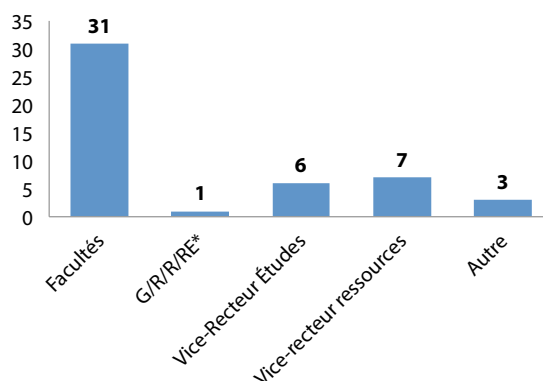
Tableau 6 : Groupes minoritaires (35% de la clientèle totale)



### 4. Le personnel qui est venu nous consulter

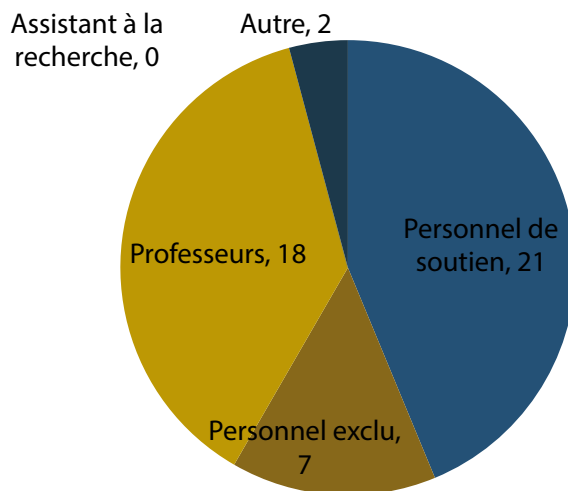
Les tableaux 7 et 8 présentent la ventilation, par faculté ou département et par type de personnel, des 48 membres du personnel universitaire qui nous ont consultés. La plupart d'entre eux venaient des facultés et étaient des employés de soutien. Bien que le nombre de nos clients membres du personnel ait plus que doublé, il demeure relativement faible. Nous avons été très heureux d'offrir au personnel un endroit sûr et confidentiel où il pouvait discuter de ses préoccupations et où nous pouvions l'aider à décider comment résoudre ses problèmes.

Tableau 7 : Personnel par unité organisationnelle (total 48)



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

Tableau 8 : Type de personnel (total 48)



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

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

## 6. Types de problèmes

Le tableau 9 présente la ventilation des types de problèmes portés à notre attention par des étudiants et des membres du personnel.

Le nombre de problèmes ne correspond pas au nombre de dossiers, car certains dossiers portaient sur plus d'un problème. Cette année, 43 problèmes nous ont été présentés par des personnes autres que des étudiants ou des membres du personnel, soit des parents, des contractuels ou des personnes qui ne se sont pas identifiées.

Nous avons relevé 357 problèmes soulevés par des étudiants, 60 par des membres du personnel et 43 par d'autres personnes. La majorité des questions qui préoccupaient les étudiants étaient semblables à celles de l'an dernier et concernaient : 1) les questions de nature académique (118), ce qui englobe l'examen des notes et les allégations de fraude scolaire; 2) les finances (50), comme le remboursement ou l'annulation des droits de scolarité, les bourses et les prêts; 3) l'encadrement pédagogique (32); et 4) l'admission et l'inscription (31).

Des membres du personnel nous ont consultés relativement à 60 différents problèmes liés aux relations de travail (13) et aux droits de la personne (10). Les chiffres étant plutôt faibles, il ne nous semble pas très utile de faire une comparaison. Il est à noter que la réduction du nombre de problèmes signalés touchant le harcèlement pourrait être attribuable à la publication, en février 2012, de la politique révisée 67a, Prévention du harcèlement et de la discrimination.

Tableau 9 : Genre de problématique par type de client

Genre de Problématique	Étudiant	Personnel	Autre	Total par problématique	Incidence sur groupes minoritaires
Académique	118	5	3	126	35
Admission & Inscription	31	0	1	32	8
Ass. étudiantes	8	2	1	11	2
Autre	29	15	10	54	15
Conflit relationnel	14	5	5	24	5
Droits de la personne et diversité	27	8	2	37	17
Encad. pédagogique	32	0	1	33	13
Finance	50	4	7	61	18
Harcèlement	13	8	1	22	7
Milieu de travail	4	13	7	24	4
Résidence	11	0	4	15	0
Sécurité	1	0	0	1	1
Service ass. étud.	5	0	1	6	3
Directeur-thèse/étudiant	14	0	0	14	9
<b>Total par type de client</b>	<b>357</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>462</b>	<b>137</b>

Des 471 problèmes qui ont été portés à notre attention, 137 ou 29,6 % concernaient des membres de groupes minoritaires, ce qui est une proportion semblable à celle de l'an dernier.

## 7. Services offerts et résultats des interventions

Notre bureau offre différents services pour répondre aux besoins des personnes qui font appel à nos services. Ces services peuvent être très informels ou plus formels, par exemple lorsque nous examinons une plainte après épuisement de tous les recours. Des 375 dossiers clos cette année, la vaste majorité ont été traités de façon informelle, et 14 étaient des plaintes formelles que nous avons examinées après épuisement de tous les recours.

Le [tableau 10](#) ci-après montre que nous avons offert un total de 537 différents services dans les 375 dossiers que nous avons réglés. Nos services peuvent se classer dans les neuf catégories décrites ci-dessous :

- 1. Information :** Fourniture d'information sur les politiques, les règles et règlements et les voies de recours;
- 2. Coaching :** Écoute et aide pour permettre au client de prendre une décision afin de régler le problème;
- 3. Référence :** Écoute et renvoi à une autorité compétence;

- 4. Intervention / examen d'une plainte :** Examen d'une plainte formelle une fois les recours épuisés; formulation de recommandations lorsque jugé approprié;
- 5. Intervention / facilitation :** Facilitation d'un dialogue entre deux parties en conflit;
- 6. Intervention / navette de communication :** Facilitation de la résolution d'un conflit par une navette de communication entre les deux parties;
- 7. Intervention / résolution de problème :** Intervention directe auprès des autorités compétentes pour trouver une solution;
- 8. Intervention / médiation :** Médiation plus formelle entre deux parties, y compris une entente de médiation écrite;
- 9. Intervention / autre :** Toute intervention qui ne tombe pas dans une des catégories ci-dessus.

Comme l'an dernier, nous présentons une ventilation des types de services offerts. La plupart de nos interventions sont informelles, qu'il s'agisse de fournir des renseignements (180), du coaching ou des conseils (142) ou de renvoyer nos clients (125) au bureau qui possède la compétence voulue pour régler leur problème. Nous avons été directement impliqués dans la résolution d'un problème à 53 occasions différentes.

Tableau 10 : Services offerts par type de client (total 537)

Service	1 <sup>re</sup> cycle	Maîtrise	Doctorat	Non inscrit/Ancien/ Spécial/Inconnu	Personnel	Autre	Total
Information	86	18	4	39	18	15	180
Coaching	56	16	9	25	28	8	142
Référé	59	9	6	26	11	14	125
Inter: Examen plainte	4	0	1	9	0	0	14
Inter: Facilitation	6	0	1	6	2	1	16
Inter: Navette	2	1	1	1	0	1	6
Inter: Résolution de problème	26	5	1	19	1	1	53
Inter: médiation	0	0	0	0	0	0	0
Inter: autre	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>49</b>	<b>23</b>	<b>125</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>537</b>

Nous avons fait enquête sur 14 plaintes formelles, dont 4 avaient été portées par des étudiants du premier cycle, 1 par un diplômé et 8 par d'anciens étudiants, des étudiants non inscrits et des étudiants spéciaux. Le [tableau 11](#) montre les résultats de ce type d'intervention. Nous avons formulé des recommandations dans 6 dossiers et clos 8 dossiers sans faire de recommandations.

### Certaines de nos suggestions

1. Certaines facultés ont adopté un calendrier universitaire différent, et l'information sur les dates importantes n'était ni complète ni facilement accessible aux étudiants. La Faculté de droit, Section de common law a accepté d'indiquer clairement sur son site Web le dernier jour où les étudiants peuvent se retirer avec un crédit financier de 100 % et le Service du registraire a accepté d'inclure un hyperlien vers les dates importantes de la Faculté pour que les étudiants soient suffisamment bien renseignés.
2. Le processus de sélection des candidats au programme de maîtrise en physiothérapie n'était pas expliqué de façon suffisamment claire, et les candidats étaient mal renseignés sur le processus et les critères de sélection. Nous avons fait des suggestions et la Faculté des sciences de la santé a accepté d'apporter certains changements. Sa réponse suit :

« Premièrement, le professeur en charge de l'admission devra examiner et surveiller le processus. Deuxièmement, afin de systématiser le processus, il a été décidé que les entrevues seraient réalisées à l'aide d'un outil normalisé développé à l'Université McMaster à l'intention expresse des candidats aux programmes de médecine et de réadaptation. De plus, la compétence linguistique sera maintenant évaluée à l'aide de l'examen écrit déjà utilisé dans le programme d'orthophonie de l'Université. La décision d'accepter ou de rejeter une candidature dépendra surtout du dossier scolaire qui, selon toutes les études effectuées sur le sujet et d'après le département, serait le plus grand indicateur de succès. Le département prévoit d'instituer et d'améliorer le processus cette année, puis d'en publier une description sur le site Web. Comme vous pouvez le voir, l'utilisation de l'outil normalisé et de l'épreuve de langue écrite éliminera les aspects vagues et aléatoires du processus que vous avez soulignés. La pondération exacte de chaque volet de la demande n'a pas encore été déterminée, mais il est clair que le dossier scolaire aura le plus de poids. L'examen de cette année nous permettra de rendre le processus de sélection tout à fait clair et transparent. »

### Résultats de notre travail

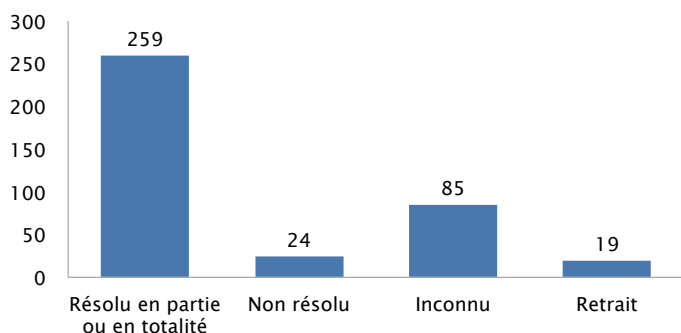
Nous sommes très heureuses de signaler que, comme le [tableau 12](#) montre, nous avons aidé à régler le problème, en tout ou en partie dans la vaste majorité des cas

Tableau 11 : Examen de plaintes formelles et résultats (total 14)

Type de client	Avec Recommandations	Sans Recommandations	Acceptées en totalité ou en partie	Refusées	Résultat inconnu
Étudiant: 1re cycle	2	2	2	0	0
Étudiant: Maîtrise	0	0	0	0	0
Étudiant: Doctorat	0	1	0	0	0
Étudiant: non inscrit/ ancien/spécial	3	5	2	1	0
Étudiant: Inconnu	1	0	1	0	0
Personnel	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>



Tableau 12 : Résultats sommaires (tous les clients)



Ces chiffres incluent 29 dossiers refusés par l'Ombudsman principalement à cause d'aucun mandat

(259 dossiers). Nous ne sommes pas toujours informés de l'issue d'une question portée à notre attention (85 dossiers) lorsque la personne ne nous recontacte pas. Il arrive parfois que le problème signalé ne soit malheureusement pas réglé (24 dossiers) ou qu'un client retire une plainte ou une demande d'aide (19 occasions), surtout parce que le problème a été réglé entre-temps.

## Conclusion

Nous avons maintenant complété notre deuxième année de service auprès de la communauté universitaire. On peut conclure que l'existence et le genre de services que nous offrons sont maintenant mieux connus auprès des étudiants et du personnel de l'Université. Notre rôle et notre mandat sont bien décrits et nous continuons d'être à l'aise avec le texte des attributions telles qu'il avait été approuvé avant notre arrivée en fonction. Dans la réalité, il est cependant parfois difficile de décrire avec précision le travail que nous faisons et les services que nous offrons. La description de nos services que nous offrons à nouveau dans ce rapport à la page 15 renseigne le lecteur et donne un bon aperçu du travail que nous faisons. Une chose est claire pour nous, chaque personne qui fait appel à nos services est écoutée d'abord pour nous permettre de bien cerner comment agir dans chaque circonstance et respecter nos engagements de fournir un service indépendant, impartial et confidentiel. Nous pensons que la plupart du temps la personne qui fait appel à nos services est en mesure de résoudre le problème elle-même avec un peu

d'aide. Ainsi nous cherchons toujours dans un premier temps à équiper la personne avec l'information ou les outils nécessaires pour faire la démarche elle-même d'abord et dans tous les cas, nous respectons le droit de la personne de prendre ses propres décisions.

La plus grande partie de notre travail se fait à un niveau informel, c'est-à-dire que nous agissons plutôt pour faciliter la recherche d'une bonne solution à un problème, soit en fournissant de l'information pertinente, en guidant la personne à la bonne source, ou encore en les rencontrant pour du coaching de gestion de conflits. Ce travail est apprécié des personnes qui font appel à nous même s'il est souvent invisible à la Faculté et aux différents départements de l'Université. Parfois, notre travail se fait de manière plus formelle lorsque nous examinons une plainte une fois les recours épuisés; ces occasions sont assez rares. Nous cherchons à voir si des améliorations seraient utiles pour éviter la répétition de la problématique par exemple par une meilleure communication ou un changement de réglementation.

Nous avons continué avec grand intérêt de faire l'apprentissage du fonctionnement de l'Université et des associations étudiantes. Notre travail est enrichissant par les rencontres que nous faisons, les discussions que nous avons, les enjeux qui se présentent, et la possibilité de contribuer à améliorer les politiques et les pratiques tant pour les étudiants que pour le personnel.



[traduction] « Trop fatigués pour parler et écouter, nous optons plutôt pour les charmes apaisants des dispositifs électroniques qui projettent des films, diffusent de la musique ou émettent des bips à l'écran. Ce mode de vie nous a-t-il fait oublier l'art d'écouter? Peut-être. »<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Michael Nichols, *The Lost Art of Listening* (New York: Guilford Publications, 1995) p.2.