

Confidentiel

Indépendant

Impartial



SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

DU 1^{ER} JUIN 2015 au 31 MAI 2016

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 vous transmets notre sixième rapport annuel qui porte sur la période du 1er juin 2015 au 31 mai 2016. 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 travail et soutien tout au cours de l'année. 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



L'équipe qui vous a servi en cours d'année

Lucie Allaire, Ombudsman en poste depuis 2010.

Marie Boglari, Ombudsman adjointe, en poste depuis le 15 avril 2016.

Camille Brochu-Lafrance, étudiante en stage Coop, Agente de promotion.

Sana Khalil, Ombudsman adjointe, présentement en congé de maternité.

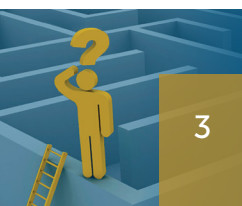
¹ Document d'attributions : <http://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/bureau-des-gouverneurs/comites/comite-consultatif-de-l-ombudsman>

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Introduction | 4 |
| Suivi accordé aux recommandations passées | 4 |
| Nouvelles recommandations | 5 |
| Les objectifs, fonctions et principes de l'Ombudsman | 7 |
| 1. Objectifs | 7 |
| a. La facilitation de l'accès à la justice pour la population : | 7 |
| b. Le renforcement de la justice, de la démocratie et de l'État de Droit : | 8 |
| c. L'équité et la bonne gouvernance : | 8 |
| 2. Fonctions | 8 |
| 3. Principes | 8 |
| a. L'indépendance : | 9 |
| b. L'impartialité : | 9 |
| c. La confidentialité : | 9 |
| 4. Ombudsman dans le milieu universitaire | 9 |
| Suivi sur les recommandations des années passées | 11 |
| 1. La passe universelle d'autobus | 11 |
| Nos commentaires | 14 |
| 2. Équité procédurale : sanctions scolaires pour des comportements non liés aux études et rôle du Service de la protection | 14 |
| Nos commentaires | 16 |
| 3. Équité procédurale : examen des plaintes formelles de discrimination présentées par les étudiants | 17 |
| Nos commentaires | 18 |
| 4. Retard dans la mise en œuvre des politiques d'adaptation scolaire et d'accessibilité | 19 |
| Nos commentaires | 19 |
| 5. Équité procédurale : manque de cohérence des renseignements sur le droit d'interjeter appel d'une décision | 20 |
| Nos commentaires | 20 |
| Recommandations découlant de l'exercice de cette année | 21 |
| 1. Respect du règlement sur la fraude scolaire | 21 |
| a. Sanction imposée sans dépôt d'allégations par le professeur | 21 |
| b. Contenu des syllabus de cours en ce qui touche le règlement scolaire sur la fraude | 21 |
| c. Erreurs dans l'application du processus accéléré | 22 |
| d. Le moment permis pour réinscrire l'étudiant | 22 |
| e. Bris de confidentialité | 23 |



| | |
|---|-----------|
| f. Erreur procédurale : dévoilement de la défense | 23 |
| g. Procédures en cours d'examen non suivies | 23 |
| h. Le rapport d'incident n'est pas complété | 23 |
| Recommandation | 24 |
| Réponse de l'Université | 24 |
| Nos commentaires | 24 |
| 2. Politique du tout ou rien - demandes d'abandon rétroactif | 24 |
| Recommandation | 25 |
| Réponse de l'Université | 26 |
| Nos commentaires | 26 |
| Observations et suggestions pour améliorer la prestation de service et l'expérience étudiante | 27 |
| 1. Règlements des différends dans des situations inter-facultaires et interdépartementales | 27 |
| 2. Délais de réponse | 28 |
| 3. Le service à la clientèle est aussi un enjeu pour la FÉUO | 29 |
| Analyses des données | 30 |
| 1. Rétroaction | 30 |
| 2. Le nombre de dossiers et de clients est en augmentation par rapport aux années précédentes | 30 |
| 3. Langue officielle d'usage | 31 |
| 4. Type de client | 31 |
| 5. Catégorie, niveau d'étude, appartenance facultaire et nationalité des étudiants qui nous ont consultés | 31 |
| 6. Personnel universitaire faisant appel à notre bureau | 32 |
| 7. Genre de problématique | 32 |
| 8. Services offerts par type de client | 33 |
| 9. Examen de plaintes formelles | 33 |
| 10. Résultats obtenus pour les dossiers fermés | 33 |
| Annexe | 34 |
| 1. Rétroaction de nos clients | 34 |
| 2. Volume de dossiers | 35 |
| 3. Profil de nos clients | 35 |
| 4. Étudiants venus nous consulter | 36 |
| 5. Membres du personnel venus nous consulter | 38 |
| 6. Problématiques | 39 |
| 7. Résultats obtenus | 42 |



Introduction

Ce rapport vise à démontrer comment le Bureau de l'ombudsman de l'Université d'Ottawa met en œuvre son mandat. Ce mandat n'a pas changé depuis la création du bureau en 2010 :

« L'ombudsman a pour mandat d'offrir 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. »²

Vous prendrez connaissance dans ce rapport du travail que nous avons effectué pendant cet exercice, des mises à jour sur le suivi accordé aux recommandations passées et de deux nouvelles recommandations formulées à la suite des préoccupations et plaintes reçues cette année.

Suivi accordé aux recommandations passées

1. Depuis la publication de notre cinquième rapport, les Associations étudiantes ont répondu aux recommandations qui portaient sur la passe universelle d'autobus en améliorant l'exactitude des renseignements contenus sur leur site internet. Elles n'ont pas accepté la recommandation de consulter les étudiants résidant du territoire de la STO. Nous continuons à ce jour à faire des suggestions pour améliorer les processus en lien avec la distribution et les exemptions de la passe. (voir **p. 11**)
2. Lors de la publication de notre quatrième rapport (2013-2014) nous avons signalé nos préoccupations concernant l'absence de lignes directrices au sujet des mesures scolaires imposées pour des raisons non liées aux études. Nous avons également demandé au Service de Protection de préciser les raisons pour lesquelles il transmettait aux Facultés les rapports d'incident. L'Université nous a répondu au cours de l'été qu'elle élabore présentement un protocole ou guide qui contiendra les différents étapes et considérations à prendre en compte avant de prendre une mesure scolaire. Quoique le guide s'adresse aux situations où des étudiants éprouvent des problèmes de santé ou de santé mentale, l'Université indique qu'elle s'attend à ce que le guide soit aussi utile pour l'application de mesures scolaires où la santé n'est pas un facteur. Les étudiants visés par des mesures scolaires devront être informés par leur Faculté qu'ils pourront déposer une demande de recours au Vice-recteur aux études. (voir **p. 14**)
3. Dans notre cinquième rapport, nous avons rapporté que nous continuions d'observer des lacunes dans le traitement des plaintes de discrimination présentées par des étudiants. L'Université a répondu que l'examen du Règlement 67 a) et des Méthodes 36-1 et 36-2 amorcé en 2013, avait été suspendu afin de répondre au

² Ibid.

besoin de publier en priorité la nouvelle politique sur la lutte et la prévention de la violence sexuelle, en vigueur depuis le 27 juin 2016. L'Université a maintenant indiqué qu'elle compte procéder à l'examen intégral de son règlement et des méthodes, et qu'elle tiendra compte des préoccupations et suggestions que nous avons signalées en août 2011 dans notre publication, *Document de réflexion sur la manière de traiter les plaintes de discrimination à l'Université d'Ottawa*, disponible sur notre site internet. (voir **p. 17**)

4. Depuis quelques années, nous avons formulé des recommandations touchant le processus d'adaptation scolaire pour les étudiants ayant un handicap. En particulier, nous continuons d'avancer qu'une réglementation cadre soit nécessaire. L'Université s'est à nouveau engagée à faire adopter une réglementation et indique qu'elle a maintenant une ébauche sur la table; elle n'a pas précisé d'échéancier. Nous réitérons qu'il est essentiel d'adopter une réglementation sans plus de délais et que l'Université doit prévoir un plan de mise en œuvre qui prend en compte le besoin de sensibilisation et de formation de son personnel. (voir **p. 19**)
5. Le Comité d'appel du Sénat a soutenu notre recommandation visant à s'assurer de bien renseigner tous les étudiants sur leur droit d'interjeter appel d'une décision. Maintenant toutes les facultés doivent inclure les renseignements pertinents dans les lettres de décision qu'elles rendent et le Secrétariat veillera au respect de cette directive. (voir **p. 20**)

Nouvelles recommandations

Nous formulons deux nouvelles recommandations cette année pour la considération de l'Université.

1. La première recommandation découle des erreurs que nous avons relevées dans l'application du règlement sur la fraude scolaire par les Facultés. Il s'agit d'erreurs importantes qui peuvent causer un tort à l'étudiant, nuisant à son droit de présenter une défense et d'obtenir une décision objective et raisonnable. (voir **p. 21**)
2. La deuxième recommandation porte sur le processus décisionnel des demandes d'abandon rétroactif des cours pour raisons de santé qui s'appuie sur la pratique du tout ou rien, adoptée par toutes les Facultés. Nous avons formulé une recommandation pour que chaque demande soit étudiée au cas par cas selon les circonstances de chacune et que la pratique du tout ou rien soit abandonnée. (voir **p. 24**)



Fait nouveau, depuis le 1^{er} janvier 2016, l'Ombudsman de l'Ontario accepte les plaintes provenant des universités. Il est un officier indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario qui examine les plaintes du public sur les services gouvernementaux provinciaux, les universités et collèges. Par contre, il n'a pas le mandat de recevoir les plaintes au sujet des associations étudiantes. Le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario voudra s'assurer que la personne qui porte plainte s'est prévalu des différents recours et possibilités de résolution avant d'intervenir, y compris que la personne s'est adressée au Bureau de l'ombudsman de l'Université.

Je termine mon mandat comme présidente de l'Association des ombudsmans des universités et collèges canadiens (AOUCC), un réseau de professionnels qui vise à promouvoir le rôle et la contribution des ombudsmans dans les institutions d'enseignement supérieur au Canada. Nous comptons sur ce réseau et les liens avec nos collègues de plusieurs pays européens ainsi qu'avec certains pays d'Amérique centrale et des États-Unis, pour approfondir nos connaissances et partager des pratiques exemplaires des différentes institutions.



« Où commencent les droits universels, après tout ? Ils commencent près de chez soi, en des lieux si proches et si petits qu'on ne peut les voir sur aucune carte du monde. Ils constituent pourtant l'univers personnel de chacun : le quartier où l'on vit ; l'école ou l'université que l'on fréquente ; l'usine, la ferme ou le bureau où l'on travaille. C'est là que chaque homme, chaque femme et chaque enfant aspire à l'équité dans la justice, à l'égalité des opportunités et à la même dignité sans discrimination. Si dans ces lieux les droits sont dénués de sens, ils n'en auront guère davantage ailleurs. Si chacun ne fait pas preuve du civisme nécessaire pour qu'ils soient respectés dans son entourage, il ne faut pas s'attendre à des progrès à l'échelle du monde. »

— Roosevelt, Eleanor. 1958. 'Entre nos mains - discours prononcé le 27 mars 1958 à l'occasion du dixième anniversaire de la proclamation de la Déclaration universelle des droits de l'homme'. *Cité dans Haut Commissariat des Droits de l'Homme. 2004. L'enseignement des droits de l'homme. New York : Publication des Nations Unies. p. 11.*



Les objectifs, fonctions et principes de l'Ombudsman

L'institution d'ombudsman existe depuis longtemps dans le secteur public. À l'Université d'Ottawa la fonction est en place depuis 2010. Pour répondre aux questions qu'on nous adresse pour l'ensemble de la communauté universitaire, nous désirons ci-dessous rappeler l'historique, les objectifs, les fonctions, ainsi que les principes des ombudsman de manière à souligner l'utilité d'un tel service en milieu universitaire.

1. Objectifs

Les *Justitieombudsman* suédois, institués en 1809, sont souvent pris comme référence pour marquer l'avènement d'un organisme public indépendant chargé de surveiller le respect des droits des citoyens, de la justice, ainsi que de la bonne gouvernance³. Les principaux objectifs de l'ombudsman ont peu changé depuis cette époque, comme le prouve la résolution adoptée par l'Assemblée Générale de l'ONU le 21 décembre 2010, dont extraits :

« Réaffirmant sa résolution 63/169 du 18 décembre 2008 concernant le rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme, [...]

Se félicitant de l'intérêt toujours plus grand porté, dans le monde entier, à la création des institutions de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales des droits de l'homme ou au renforcement de celles qui existent, et sachant que ces institutions, conformément à leur mandat, peuvent jouer un rôle important dans le règlement du contentieux interne, [...]

Considérant le rôle que jouent, là où il en existe, l'ombudsman, homme ou femme, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales, [...]

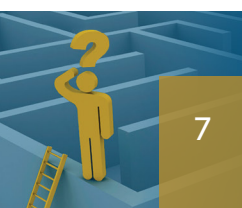
Considérant le rôle que peuvent jouer l'ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme pour promouvoir la bonne gouvernance dans les administrations publiques ainsi que pour améliorer leurs relations avec les citoyens et les services qu'elles leur dispensent, [...] »⁴

a. La facilitation de l'accès à la justice pour la population :

Les bureaux d'ombudsman sont en général créés pour offrir un 'filet de sécurité', un dernier recours avant les tribunaux, aux personnes considérant avoir été traitées injustement par une administration. Ils ont pour but d'être facilement accessibles à tous, gratuits, et confidentiels, pour faciliter la résolution informelle et rapide des injustices.

³ Paquet, Jean-Claude. 2014. *L'ombudsman au Québec*. Éditions Yvon Blais. p. 5-8, 23-25, 35, 36, 315-317.
Levine, Gregory J. 2012. *Ombudsman Legislation in Canada: An Annotation and Appraisal*. Carswell. Toronto. p. 33

⁴ Assemblée Générale des Nations Unies. 21 décembre 2010. *Résolution 65/207 relative au rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme*. A/RES/65/207.



b. Le renforcement de la justice, de la démocratie et de l'État de Droit :

L'institution de l'ombudsman vise à contribuer à la défense et au renforcement des droits des citoyens face à l'administration étatique. L'ombudsman surveille que l'administration fonctionne de manière légale et légitime, pour s'assurer qu'elle n'outrepasse pas ses compétences et qu'elle respecte les lois. L'ombudsman est une institution hautement démocratique puisqu'elle assure le respect de la séparation des pouvoirs, de la justice administrative, et permet au citoyen de faire entendre sa voix plus directement que par le vote.

c. L'équité et la bonne gouvernance :

L'ombudsman se doit de vérifier que le service offert par l'administration est équitable. L'objectif de l'ombudsman est toujours de s'assurer que la décision prise, au-delà de sa légalité, tient compte des circonstances particulières. De plus, l'ombudsman est une institution favorisant la bonne gouvernance et la reddition de comptes ; elle surveille le respect des objectifs et politiques de l'administration, et peut lui en recommander des modifications.

2. Fonctions

Les fonctions principales de l'ombudsman ont également peu changé au cours des siècles. L'ombudsman, quel que soit le domaine ou le secteur concerné, a comme fonction principale d'accueillir et d'enquêter les plaintes qu'il reçoit, et d'y faire suite si une injustice est constatée.

Ensuite, à travers la recherche informelle et la facilitation de solutions justes et équitables, l'ombudsman est en mesure d'aider à redresser les injustices qui lui sont rapportées.

De plus, l'ombudsman a aussi la possibilité de rédiger des recommandations à l'administration concernant les domaines à améliorer. La rédaction d'un rapport annuel est une pratique courante qui permet à l'ombudsman de rendre publics les types de plaintes reçus, les recommandations offertes à l'administration, et les changements effectués par celle-ci.

3. Principes

Les trois principes auxquels les ombudsmans adhèrent largement, et qui se retrouvent dans les documents d'attribution de l'Ombudsman de l'Université d'Ottawa sont :



a. L'indépendance :

C'est le socle de l'institution d'ombudsman. L'indépendance de l'ombudsman envers l'administration qu'il surveille lui permet de protéger sa légitimité, son objectivité, et son impartialité.⁵

b. L'impartialité :

L'ombudsman cherche toujours à déterminer si une décision est juste et équitable. Il y parvient en étant impartial, en ne prenant pas parti a priori, et en tenant compte des intérêts de toutes les parties pour évaluer la situation de manière objective (Paquet, 2014 : 57,61).

c. La confidentialité :

Le bureau de l'ombudsman ne divulgue le nom de la personne qui le consulte qu'avec l'accord de celle-ci. La confidentialité permet d'offrir un service de confiance, où toute personne se sent à l'aise de partager une préoccupation, de discuter d'un problème ou d'obtenir de l'aide. La confidentialité protège et renforce également la crédibilité du service, en acceptant d'étudier toutes les plaintes, même celles anonymes.⁶

4. Ombudsman dans le milieu universitaire

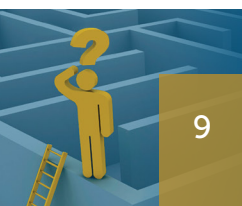
L'ombudsman de l'Université d'Ottawa suit les principes de base et offre un service indépendant, impartial et confidentiel à toute la communauté universitaire. Ainsi, l'Ombudsman de l'Université d'Ottawa est une institution ouverte à tous, qui permet d'obtenir des solutions justes et équitables. L'Ombudsman de l'Université d'Ottawa adhère aux Normes d'exercice de la fonction établies par l'AOUCC, qui décrivent judicieusement son rôle :

« Ayant à cœur des valeurs d'équité et de respect, l'ombudsman contribue à tenir l'institution imputable de la mise en œuvre des valeurs qu'elle a elle-même adoptées, et contribue ainsi à la réalisation de la mission de l'institution. L'ombudsman facilite la quête de solutions justes, aptes à créer, maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et ses membres. »⁷

⁵ Fellous, Gérard. 2006. 'Contribution de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF) au deuxième rapport de l'OIF sur l'état des pratiques de la démocratie, des droits de l'Homme et des libertés dans l'espace francophone. Étude sur L'indépendance des Médiateurs et Ombudsmans'. AOMF. http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/l-aomf/ressources-et-references/travaux-et-etudes_fr_000047.html (consulté le 4 août 2016).

⁶ Levine, Gregory J.. 2012. *Ombudsman Legislation in Canada: An Annotation and Appraisal*. Carswell. Toronto. p. 79-82

⁷ AOUC. 2012. *Normes d'exercice de la fonction*. http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/SoPJJune2012EF.pdf (consulté le 5 août 2016)..



L'ombudsman formule également des rapports et des recommandations à l'Université d'Ottawa lorsqu'elle constate un dysfonctionnement ou de possibles améliorations. Les objectifs de l'Ombudsman de l'Université d'Ottawa sont tant d'offrir un mécanisme de plainte rapide et efficace à toute la communauté universitaire que de contribuer à la bonne gouvernance de l'Université d'Ottawa, et ces fonctions sont reconnues et soutenues par l'Université d'Ottawa :

« Enfin, je tiens à vous remercier de m'accorder la possibilité de répondre à votre rapport annuel 2014-2015. Dans le plan stratégique Destination 2020, l'Université s'engage à offrir une expérience universitaire sans pareil et, grâce à un enseignement et à des recherches de qualité exceptionnelle, à jouer un rôle crucial dans la définition du monde de demain. Le Bureau de l'ombudsman contribue à cette vision en incitant l'Université à faire toujours mieux dans des secteurs clés, y compris l'expérience étudiante, la transparence et l'équité procédurale. »

—Michel Laurier, Vice-recteur aux études à l'Université d'Ottawa, 14 juillet 2016.

TÉMOIGNAGE

'Le service que j'ai reçu au Bureau de l'ombudsman était impeccable.

Je suis bien fière que mon Université offre aux étudiants un service d'aussi bonne qualité. Les personnes qui y travaillent ne portent aucun jugement. Elles étaient respectueuses et objectives, et m'ont donné les outils pour que je puisse régler mon problème moi-même. Je suis très heureuse de les avoir contactées.'

TÉMOIGNAGE

'Ce n'est par chance que j'ai entendu parler de ce service, et il m'a été énormément utile. Je pense que ce service devrait être plus exposé aux étudiants car je suis certain que beaucoup en profiteraient mais ne savent malheureusement pas qu'il existe.'



Suivi sur les recommandations des années passées

1. La passe universelle d'autobus

Deux changements importants ont été apportés au programme de la passe universelle d'autobus en 2015-2016, soit l'inclusion des étudiants habitant le territoire desservi par la STO qui étaient exemptés auparavant, et la prolongation du programme pour la session de printemps-été pour les étudiants à temps plein.

Plusieurs étudiants se sont adressés à nous pour s'objecter à l'élargissement du programme d'OC Transpo aux étudiants habitant le territoire de la STO. Nous avons formulé des recommandations à deux reprises à ce sujet. En 2010, nous avons recommandé entre autre que les associations étudiantes consultent les étudiants habitant le territoire de la STO avant d'étendre la passe universelle à leur intention, ce qui n'a pas été fait. Nous avons réitéré cette recommandation à la lumière de plaintes reçues à l'automne 2015. Notre rapport complet avec nos recommandations d'octobre 2015 se retrouve sur notre site web⁸.

L'extrait qui suit de notre rapport d'octobre 2015 décrit le processus qui a mené à l'adoption du programme; nous croyons utile de le réitérer ici car bon nombre d'étudiants qui sont venus nous consulter ne le connaissaient pas, et aucun d'entre eux n'avait exercé son droit de vote lors des trois référendums tenus sur ce programme:

« Le programme U-Pass a été adopté à la suite de deux référendums. Le premier référendum a donné suite à la mise en œuvre du programme pour les étudiants qui résident uniquement sur le territoire d'OC Transpo. Les négociations avec la STO n'ont pas été fructueuses et les étudiants qui résident dans la province de Québec sur le territoire de la STO ont été exclus du programme. Une fois que le programme a été mis en œuvre, un deuxième référendum a eu lieu et la plupart des étudiants qui ont voté étaient en faveur du maintien du programme, à condition que l'augmentation des frais annuels ne dépasse pas 2,5 %. Le programme existe depuis 2010, uniquement avec OC Transpo. À ce moment-là, le programme était à tous égards un programme d'OC Transpo et avait toujours exclu les étudiants qui résident sur le territoire de la STO.

Les associations étudiantes ont l'obligation contractuelle d'administrer le programme et les exemptions conformément aux clauses du contrat et doivent accepter de subir une vérification par OC Transpo. Ils doivent avoir la documentation nécessaire pour appuyer leurs décisions d'exclure certains étudiants. La GSAED a délégué la responsabilité de gérer le programme de la FEUO.

À l'été 2015, OC Transpo a demandé l'approbation des associations étudiantes pour poursuivre les négociations avec la STO en vue d'inclure les étudiants qui résident sur le territoire de la STO. Les associations étudiantes ont convenu sans aucune autre communication ou consultation avec leurs membres touchés par cette décision. OC Transpo et la STO en sont arrivés à une entente et le programme a été offert à tous les étudiants qui résidaient sur le territoire de la STO à compter de septembre 2015. Les étudiants reçoivent l'U-Pass, un laissez passer d'OC Transpo qu'ils peuvent utiliser sur le territoire de la STO. »

⁸ https://www.uottawa.ca/ombudsperson/sites/www.uottawa.ca.ombudsperson/files/u-pass_recommandations_fr.pdf

Le second extrait ci-dessous du même rapport rappelle au lecteur notre conclusion et nos recommandations :

« Conclusion

Le nombre de plaintes que nous avons reçues à ce sujet démontre que ces questions sont importantes aux étudiants. Il convient de mentionner que notre bureau n'a jamais reçu autant de plaintes sur un seul sujet depuis notre ouverture en 2010.

Le service offert aux étudiants sur le territoire de la STO avec le programme n'est pas équivalent à celui offert aux étudiants sur le territoire d'OC Transpo : aucun autobus de la STO ne dessert le campus et la structure de tarification est différente. Les avantages liés à l'U-Pass sont différents pour ces étudiants. Il convient de souligner que l'entente négociée pour l'UQO est plus avantageuse, en partie au fait qu'elle est subventionnée par l'Université. La caractéristique la plus intéressante dans la structure de tarification est que le programme est facultatif pour les résidents de la STO. Les avantages de l'U-Pass sont considérablement différents pour les résidents de la STO en raison de la différence dans la structure de tarification et du niveau de service. Environ 7 000 étudiants ont été touchés par cette décision.

À l'occasion du deuxième référendum, le programme était, tout compte fait, un programme d'OC Transpo. Les étudiants résidant sur le territoire de la STO avaient été exclus du programme de l'U-Pass dès le début du programme. Ils n'ont pas été informés de façon adéquate sur cette possibilité au cours du deuxième référendum et par conséquent, ils n'ont pas eu la possibilité, en toute équité, d'exprimer leur opinion sur la prolongation de l'U-Pass d'OC Transpo. L'application des résultats du deuxième référendum est discutable. À mon avis, il est injuste d'imposer l'U-Pass sans informer les étudiants de la proposition et de tenir un référendum.

Recommandations

Que la FEUO et la GSAED offrent à leurs membres résidant sur le territoire de la STO des renseignements complets pour faire une proposition de laissez-passer universel U-Pass et qu'elles organisent un référendum sur le maintien du programme. Sans un référendum, le programme ne devrait plus exister pour ceux qui résident sur le territoire de la STO.

Que la FEUO, qui a le mandat d'administrer le programme, corrige les lacunes qui se sont glissées dans le processus cette année; assure que les formulaires d'exemption et l'information qui se trouvent sur leur site Web correspondent aux clauses d'exemption prévues dans le contrat; applique la clause de résidence pour les étudiants du deuxième et troisième cycles selon la clause prévue au contrat et n'hésitent pas à présenter les demandes en vertu de la clause pour les circonstances spéciales à OC Transpo. »

La réponse ci-dessous de la FEUO en date du 6 juillet 2016 (traduction littérale de l'anglais vers le français effectuée par le Bureau de l'ombudsman de l'Université d'Ottawa) :

« Rapport sur la passe universelle: Réponse de la Fédération Étudiante

L'inclusion de la STO dans le programme de la passe universelle était une réponse aux besoins étudiants exprimant une injustice dans le programme de l'U-Pass, qui ne répond qu'aux besoins d'une certaine population étudiante dans la zone d'Ottawa et ne reconnaît pas l'affiliation étudiante au Québec. Les étudiants ont utilisé leurs plateformes pour exprimer leur frustration via les Assemblées Générales de la FEUO, les réunions du Conseil d'administration, les distributions de la passe universelle et via l'ombudsman de l'Université. Nous avons alors engagé le dialogue avec nos membres à travers des sondages pour voir si l'inclusion de la STO pouvait offrir en fait un bénéfice aux étudiants.

Par cette consultation, la Fédération a commencé les négociations avec OC Transpo pour inclure le programme. Nous y sommes parvenus et à l'automne 2016, l'inclusion de la STO a été mise en place. Des 7 000 étudiants qui ont maintenant été inclus au programme, moins d'un quart étaient insatisfaits.



Les formulaires d'exemption devaient être mis à jour suite à l'inclusion de ces nouveaux étudiants et nous avons accepté la rétroaction, et les formulaires sont maintenant à jour. Les critères d'exemption, nous comprenons en tant que syndicat étudiant, ne sont pas parfaits et nous continuons à faire du lobbying auprès d'OC Transpo et de l'Université pour améliorer ces conditions pour les étudiants. En même temps, en comprenant que nous avons des obligations contractuelles et chaque fois qu'une exemption a été refusée, cela ne s'est pas fait sans beaucoup de réflexion et d'interprétation concernant ce que notre contrat nous permet de faire. Nous consultons aussi OC Transpo sur la majorité de nos cas pour vérifier notre travail et voir si nous pouvons ou non répondre à la requête de l'étudiant.

En ce qui concerne la recommandation de tenir un référendum seulement pour les étudiants vivant dans la zone de transit de la STO, ce n'est pas une pratique de notre Fédération. Tous les référendums doivent être adressés à tous nos membres. Par exemple, lorsque nous avons consulté les étudiants concernant la création d'un centre pour étudiants racialisés si nous avons uniquement demandé aux étudiants racialisés de voter sur la question le référendum aurait peut-être réussi à l'hiver 2015. Vu que tous les étudiants de premier cycle sont membres de la Fédération Étudiante, et que cette décision aurait eu un impact sur leurs frais, ainsi qu'en maintenant les valeurs démocratiques de nos élections, tous les étudiants ont eu la chance de voter sur cette question. Les référendums de la FÉUO doivent refléter tous les étudiants que nous représentons.

(le paragraphe suivant est un extrait de notre rapport de 2015 que la FÉUO avait inclus dans sa réponse)

« La structure de tarification est très différente à la STO. Par exemple, un laissez-passer d'autobus à l'Université du Québec en Outaouais (UQO) est optionnel et coûte 158,00 \$ par semestre, soit 34,70 \$ de moins que l'U-Pass; toutefois, il convient de noter que l'UQO offre une subvention à la STO. Autres exemples : L'U-Pass représente une économie de 1) 29,30 \$ par semestre comparativement au laissez-passer pour les étudiants du Cégep de l'Outaouais, 2) 55,30 \$ comparativement au laissez-passer des étudiants de la région de la STO venant d'autres établissements et âgés de 17 à 20 ans et 3) 83,30 \$ pour leurs pairs âgés de 21 ans et plus; toutefois, les laissez-passer semestriels de la STO sont optionnels. »

La Fédération Étudiante aimerait remarquer spécifiquement que la U-pass est une passe universelle qui sert maintenant le O-Train, fonctionne durant les mois d'été, le transit d'Ottawa et les routes de la STO. Cette une passe universelle qui permet beaucoup de points d'accès de voyage. Par exemple, un étudiant vivant dans la zone STO pourrait traverser le même pont avec la même passe sans payer de frais de transport différent et faire des allers-retours toute la journée avec la même passe sur différents trajets. Ainsi que la U-Pass offre des rabais aux étudiants dans certains commerces via le programme ISIC ; nous croyons fortement que les prix ne sont pas comparables dû à cette raison.

Nous apprécions tout le travail effectué par l'ombudsman de notre institution et même s'il y a quelques recommandations que nous ne serons pas en mesure d'appliquer vu les principes fondamentaux de notre Fédération, nous en avons pris beaucoup en considération et nous allons les apporter avec nous aux futures rencontres de négociation avec OC Transpo et l'Université concernant le programme de la passe universelle. »

La réponse de la GSAED en date du 14 juin 2016 est la suivante :

« Nous convenons qu'il est important que la FÉUO et la GSAÉD fournisse à leurs membres résidents sur le territoire de la STO des informations complètes sur l'application de la U-Pass.

Nous ne pensons pas qu'un second référendum sur la poursuite du programme devrait être mené.

Nous convenons que la FÉUO assure ses formes d'exemption et que l'information sur leur site corresponde aux clauses d'exemption contenues dans le contrat ; appliquer la clause de résidence pour les étudiants diplômés par rapport à la clause du contrat.

Nous proposons un accord qualifié pour recommander la présentation de demandes à OC Transpo en vertu de la clause de circonstances particulières, issu du fait qu'il est important de respecter les termes de l'accord du contrat, tout en se retenant d'aller au-delà de la portée de ce dernier. »



Nos commentaires

Nous avons constaté que la FEUO a travaillé à corriger plusieurs des lacunes notées sur le site web et du processus d'exemption de la passe, et qu'elle continue de discuter des problèmes et cas particuliers avec OC Transpo ; elle a corrigé plusieurs des erreurs qui avaient été décelées sur les pages consacrées à la passe universelle. Quant à la recommandation sur le besoin de consulter la population étudiante habitant le territoire de la STO, nous réitérons qu'à notre avis, le processus décisionnel qui a mené à la décision d'accepter l'élargissement ne satisfait pas le besoin de transparence et d'équité envers les membres de l'Association qui habitent l'Outaouais. Nous n'avons pas vu ni examiné les sondages dont il est question dans la réponse de la FEUO et donc, nous ne pouvons commenter cet aspect de la réponse.

Nous sommes satisfaits que la FEUO tienne compte de nos commentaires et suggestions dans les négociations futures auprès d'OC Transpo et nous continuons de faire des suggestions pour améliorer le processus.

Nous avons porté à l'attention de la GSAED des circonstances particulières touchant des étudiants des cycles supérieurs. Nous avons constaté que les pages du site internet contiennent maintenant des renseignements plus clairs pour les étudiants des cycles supérieurs qui s'attendent à obtenir un plein remboursement de leurs frais une fois la thèse déposée avant le délai prescrit. Ils sont maintenant mieux renseignés. Nous continuons d'encourager la GSAED à s'impliquer et soutenir leurs membres lorsqu'ils rencontrent des difficultés à obtenir une exemption auprès de la FEUO pour des circonstances particulières justifiées. Il faut se rappeler que le contrat prévoit que des circonstances exceptionnelles peuvent justifier une exemption.

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

Lors de la publication de notre quatrième rapport de 2013-2014 nous avons signalé à l'Université un certain nombre de problèmes dans l'imposition de sanctions de nature scolaire, y compris des suspensions pour des comportements non liés aux études. Nous avons constaté qu'il n'existe aucune ligne directrice pour guider les facultés dans la gestion de ce genre de situations, et qu'aucun recours n'est accordé aux étudiants qui font l'objet d'une sanction.

Les quatre recommandations que nous avons formulées sont les suivantes :

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

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



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

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

Nous avons obtenu la réponse suivante de l'Université le 22 juillet 2016 :

« Je tiens à souligner qu'il ne s'agit pas de sanctions scolaires, mais bien de mesures scolaires prises pour protéger la personne et/ou son entourage.

Dans votre rapport annuel 2014-2015, vous faites référence à une recommandation déclinée en quatre points qui se trouvait dans le rapport de l'année précédente. En réponse aux points 1, 3 et 4 de cette recommandation, l'Université est en train d'élaborer un protocole/guide (titre préliminaire : Lignes directrices pour soutenir les étudiants à risque qui éprouvent des problèmes de santé ou de santé mentale). Ce document répondra à la recommandation de la manière suivante :

- Concernant le premier point, soit que l'Université s'assure que les lignes directrices sur l'équité procédurale soient appropriées et soumises à toutes les facultés qui prennent des décisions touchant les étudiants, le guide, qui inclut des conseils sur ces lignes directrices, sera disponible au public dans le site Web de l'Université d'Ottawa sur la santé mentale et le bien-être. Il sera partagé avec les facultés et sera disponible pour tous les membres de la communauté universitaire. Chaque cas est unique, mais le protocole offre du soutien à travers les lignes directrices, des conseils et des suggestions que les employés peuvent adapter à chaque cas individuel.
- Concernant le troisième point de votre recommandation, soit que les décisions menant au retrait d'un étudiant de son programme d'études soient prises en tenant compte des principes d'équité procédurale et incluent le droit de demander un réexamen, le guide présente les différentes étapes et considérations à prendre en compte avant de passer à une étape drastique telle qu'un retrait involontaire. Le guide inclut aussi des suggestions pour les membres du personnel concernant les personnes à consulter et le soutien disponible pour résoudre des cas. Le guide présente également la procédure que les étudiants peuvent suivre pour demander un réexamen de la décision découlant de toutes les options exercées par une faculté.
- Concernant la quatrième recommandation, soit que l'Université examine la nécessité d'adopter un règlement à l'égard des absences temporaires d'étudiants qui présentent une menace à eux-mêmes ou aux autres, y compris un droit d'interjeter appel, l'Université n'a pas de code de conduite pour les étudiants. Pour répondre aux recommandations, la décision qui a été prise est d'élaborer un guide/protocole public – plutôt qu'une réglementation scolaire ou un règlement –, présentant comment et qui les étudiants peuvent consulter pour demander le réexamen d'une décision. Il inclut aussi le soutien disponible comme la ressource intitulée « Étudiants en détresse psychologique : repérage et intervention ».

Statut du protocole en élaboration :

- À l'été 2015, la conseillère principale en santé mentale a préparé un protocole dont l'ébauche vous a été présentée. Cette ébauche modifiée a ensuite été soumise au vice-recteur associé aux affaires étudiantes ainsi qu'à d'autres membres de l'administration dans le but d'obtenir leur rétroaction.
- Le protocole a été soumis à des fins de consultation aux différents services offrant un soutien aux étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale (Service de la protection, Services juridiques, SASS, etc.). Ce protocole vous sera présenté dans le but d'obtenir votre rétroaction (une réunion est prévue le 25 juillet 2015 pour discuter de la version actuelle du protocole).
- Le protocole sera finalisé en novembre 2016 et affiché sur le nouveau site Web consacré à la santé mentale (en cours d'élaboration).

Le deuxième élément contenu dans la recommandation tirée du rapport annuel 2014-2015 est que le Service de la protection devrait élaborer un test probant pour déterminer à quels moments il faut rapporter les incidents aux doyens et rendre publics les critères. Puisque les rapports d'incident sont



analysés individuellement par le Service de la protection et que les mesures à entreprendre par rapport à ces derniers sont évaluées au cas par cas, il est difficile d'élaborer des critères précis tel que vous le recommandez. Le Service de la protection a toutefois déterminé qu'un rapport d'incident devrait être envoyé à une personne en position d'autorité (doyen ou autre) lorsque des enjeux de sécurité sont en cause, tels que :

1. un danger pour une personne (envers elle-même);
2. un danger pour une personne en particulier;
3. un danger pour la communauté universitaire;
4. des enjeux juridiques liées à la santé ou à la sécurité;
5. une infraction aux règlements universitaires.

Selon le cas, d'autres raisons pourraient motiver l'acheminement d'un rapport à une personne en position d'autorité sur le campus. Le Service de la protection s'engage également à aviser de façon systématique les étudiants que le rapport pourrait être transmis à une personne en position d'autorité sur le campus (doyen ou autre) et à traiter de cette question dans le cadre de la formation de son personnel. »

Le 29 août 2016 l'Université a ajouté le paragraphe suivant à sa réponse précédente pour répondre à nos préoccupations sur l'absence de processus et de recours dans les situations où un Doyen impose une mesure scolaire, par exemple une suspension, pour des motifs non liés à la performance académique ou à des préoccupations pour la sécurité de l'étudiant ou d'autrui :

« Dans le cas où un étudiant est suspendu pour un comportement n'ayant pas de lien avec la santé mentale ou un risque à sa sécurité ou celle d'autrui, cet étudiant peut faire appel directement au vice-recteur aux études, de qui relèvent les doyens. Le vice-recteur aux études procédera alors à une enquête sur le processus ayant mené à la décision du doyen.

Il appartient toujours au Service de la Protection de déterminer quelle personne en position d'autorité sur le campus doit être avisée d'un rapport d'incident. L'étudiant sera prévenu de ce fait et comme les décisions de nature académiques relèvent du doyen, ce sera à lui de prendre la décision en lien avec le dossier. Lorsque le doyen rend sa décision, il devrait aviser l'étudiant qu'un appel peut être effectué auprès du vice-recteur aux études. Il n'existe pas de comité d'appel, mais la pratique sera formalisée par le Cabinet du vice-recteur aux études. »

Nos commentaires

L'Université travaille actuellement à la préparation d'un protocole ou lignes directrices pour bien répondre aux situations où un étudiant a un comportement qui pose un danger pour lui-même ou pour autrui. Dans l'ébauche qui a été partagée avec moi, l'emphase devrait être mise sur le soutien qui pourrait être apporté à un étudiant en détresse et sur les mesures qui pourraient être prises lorsqu'il est nécessaire de retirer un étudiant parce qu'il pose un danger. Le protocole prévoit un palier pour faire une demande de révision de la décision prise ainsi qu'un protocole de retour aux études. Même si ces situations sont heureusement rares, nous croyons que la diffusion des lignes directrices facilitera le travail des facultés et donnera aux étudiants une assurance d'être entendus et de pouvoir demander une révision de la décision à un palier supérieur.

Par contre, les situations où une mesure scolaire est prise sans lien avec le rendement académique ou un risque pour l'étudiant ou autrui ne sont pas incluses dans le protocole. Dans sa réponse du 29 août, l'Université a précisé que l'étudiant visé par ce genre de mesures pourra faire appel au Vice-recteur aux études qui mènera une enquête; il est



entendu dans la réponse que la décision pourra être confirmée, modifiée ou renversée selon les résultats de l'enquête. Nous continuons d'encourager l'Université à s'assurer que ce genre de décisions, qui a un impact considérable sur la vie de l'étudiant, soit pris de manière objective en s'assurant d'informer adéquatement l'étudiant des allégations portées contre lui et en lui garantissant une réelle possibilité de faire valoir son point de vue.

Quant à l'élément de réponse sur les instances où le Service de Protection avisera une faculté, il répond à nos préoccupations sur le besoin de transparence et de bien renseigner les étudiants. Il est également entendu dans la réponse de l'Université que les rapports d'incident sont envoyés au Doyen ou son délégué seulement lorsque la sécurité de l'étudiant ou d'autres personnes est menacée.

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

Dans notre cinquième rapport, nous avons écrit que nous observions encore des lacunes dans la procédure suivie par certaines facultés. Nous avons constaté des pratiques d'enquête déficientes, de longs délais avant qu'une réponse soit apportée et des décisions qui sont rendues sans que les motifs en soient communiqués. Puisqu'il continue d'y avoir des lacunes et des erreurs dans le processus, des traitements inéquitables et une perception d'iniquité persistent. En août 2011, nous avons publié un *Document de réflexion sur la manière de traiter les plaintes de discrimination à l'Université d'Ottawa l'Université*⁹ :

Ce document avait pour but d'encourager l'Université à améliorer ses pratiques et ses procédures pour assurer un processus et une issue équitables lorsqu'une étudiante ou un étudiant dépose une plainte pour discrimination.

Il présentait les cinq principes nécessaires pour que le processus s'améliore :

- « 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 »

⁹ http://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca.ombudsman/files/equite_procedurale.pdf

À l'automne 2013, l'Université a ouvert un Bureau des droits de la personne (BDP) chargé de gérer les plaintes de discrimination formulées par les étudiants, le personnel et les visiteurs. Un site Web du BDP a été lancé en 2014 pour diffuser de l'information au sujet des politiques et des procédures. Le BDP est déterminé à gérer un processus équitable et rapide. Les procédures sont documentées. Comme chaque dossier est unique en son genre, les enjeux d'équité qui sont soulevés sont traités au cas par cas, avec la participation des parties et de leurs défenseurs ou représentants, le cas échéant.

L'examen du Règlement 67 a) et des méthodes 36 1 et 36 2, dont la dernière révision remonte au 21 février 2012, a été amorcé en 2013 avec la participation entière de groupes d'étudiants et de groupes d'employés. Il a été suspendu en attendant la version finale de la politique de l'Université sur la violence sexuelle.

Nous avons reçu la réponse suivante de l'Université le 22 juillet 2016 :

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

Je tiens à apporter une précision au sujet du contexte actuel : cette année, le gouvernement de l'Ontario a adopté une nouvelle politique sur la lutte et la prévention de la violence sexuelle et donné pour mandat à tous les collèges et toutes les universités de l'Ontario de se doter de politiques en matière de violence sexuelle. Conformément à cette directive, l'Université d'Ottawa a préparé une politique sur la prévention de la violence sexuelle, laquelle a été approuvée au Bureau des gouverneurs le 27 juin 2016.

L'Université procédera maintenant à un examen intégral du règlement et des méthodes soulevés dans votre rapport, en l'occurrence le Règlement 67a sur la prévention du harcèlement et de la discrimination, la Méthode 36-1 et la Méthode 36-2. De cette façon, nous pourrions harmoniser tout chevauchement entre la politique en matière de violence sexuelle et le Règlement sur la prévention du harcèlement et de la discrimination.

Dans le cadre du processus d'examen, nous solliciterons le point de vue d'intervenants à tous les niveaux au sein de l'Université, y compris celui des regroupements étudiants et des doyens. Les quatre préoccupations soulevées dans votre rapport – c'est-à-dire des lacunes au chapitre de l'équité du processus, des pratiques d'enquête déficientes, de longs délais avant l'apport d'une réponse et des décisions rendues sans que les motifs en soient communiqués – seront également prises en considération pendant l'examen du Règlement 67a et des méthodes connexes. »

Nos commentaires

Tout d'abord, nous applaudissons la publication du règlement sur la politique sur la prévention de la violence sexuelle et nous comprenons qu'elle a pris préséance cette année. Nous sommes heureux de lire que l'Université procédera à un examen intégral du Règlement sur la prévention de la discrimination et des deux méthodes connexe en tenant compte des préoccupations et suggestions que nous avons partagées.



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

Nos deuxième et troisième rapports annuels présentaient des recommandations visant à améliorer le processus d'adaptation, dont les principales étaient les suivantes :

- « 1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. L'Université n'a pas réalisé de progrès significatif lorsqu'il s'agissait d'augmenter le nombre de membres du personnel ayant achevé la formation en ligne de sensibilisation à la LAPHO. L'encouragement du personnel ne semble pas avoir été une mesure suffisante et d'autres mesures s'imposent de toute évidence. »

Notre cinquième rapport signalait un retard important dans la mise en œuvre des politiques pour encadrer les accommodements et l'accessibilité aux personnes ayant un handicap. L'Université avait répondu l'an dernier que le nouveau délai de mise en œuvre était repoussé à décembre 2015.

L'Université nous a fourni la mise à jour suivante à ce sujet le 22 juillet 2016 :

« 3. Retards dans la mise en œuvre des politiques d'adaptation et d'accessibilité

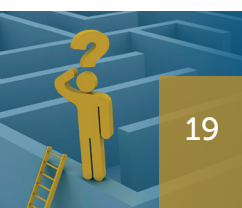
Votre rapport relève avec justesse que nous accusons un certain retard dans la mise en œuvre des règlements sur les mesures d'adaptation scolaire et l'accessibilité. Je suis heureux d'annoncer qu'une ébauche a été rédigée pour ces deux documents, laquelle sera présentée au Comité d'administration.

Une fois approuvés par le Comité d'administration, ces documents devront recevoir l'approbation des organes décisionnels suivants :

- Comité exécutif du Sénat
- Comité exécutif du Bureau des gouverneurs
- Sénat
- Bureau des gouverneurs »

Nos commentaires

Force est de constater que le délai annoncé l'an dernier n'a pas été respecté et que la politique en matière d'accessibilité et d'adaptation scolaire n'est toujours pas adoptée. Quoique l'ébauche dont il est question constitue certainement une étape pour faire avancer ce dossier, l'Université n'a pas précisé d'échéancier. Il reste maintenant aux différentes instances de l'Université d'approuver le règlement et d'en assurer la mise en œuvre. Nous continuons de réitérer qu'il est essentiel d'adopter une politique sans plus



de délais et nous ajoutons aussi que l'Université doit prévoir un plan de mise en œuvre qui inclut des initiatives de sensibilisation et de formation du personnel administratif et enseignant.

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

Dans notre cinquième rapport de 2015-2016, nous avons rapporté qu'à notre avis l'Université n'avait pas donné une suite complète à notre recommandation visant à assurer que tous les étudiants soient systématiquement mis au courant de leur droit d'interjeter appel des décisions prises à leur rencontre.

Voici la réponse intégrale de l'Université du 22 juillet 2016

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

Une analyse des lettres envoyées aux étudiants par les facultés démontre que plusieurs d'entre elles incluent déjà ces renseignements (mention du droit d'appel, date limite pour se prévaloir de ce droit et lien vers le site Web pertinent). Environ 80 % des cas proviennent des facultés qui incluent ces renseignements dans leur correspondance avec les étudiants.

Afin de s'assurer que toutes les facultés incluent ces renseignements, le Comité d'appel du Sénat a ajouté la recommandation suivante à son rapport annuel :

Toutes les lettres des facultés dans lesquelles des décisions sont communiquées aux étudiants devraient mentionner clairement leur droit d'interjeter appel auprès du Comité d'appel du Sénat ainsi que le délai de 10 jours pour ce faire. Il serait également utile d'inclure un lien vers le site Web expliquant la procédure pour interjeter appel auprès du Comité.

Le rapport annuel du Comité d'appel du Sénat a été approuvé par le Comité exécutif du Sénat et le Sénat le 13 juin 2016. Le Cabinet de la vice-rectrice à la gouvernance communiquera avec chacune des facultés pour informer celles-ci des recommandations incluses dans le rapport et soulignera tout particulièrement l'importance de cette recommandation.

Par ailleurs, toutes les décisions envoyées au Cabinet de la vice-rectrice à la gouvernance feront dorénavant l'objet d'une vérification. Les décisions qui ne contiennent aucun renseignement sur le droit d'appel seront renvoyées aux facultés afin qu'elles soient révisées. »

Nos commentaires

L'Université a donné suite à notre recommandation et cela assure maintenant que les étudiants de toutes les facultés sont bien informés de leur droit de recours.



Recommandations découlant de l'exercice de cette année

1. Respect du règlement sur la fraude scolaire

Nous avons relevé cette année les problèmes énumérés ci-dessous dans la mise en application du règlement 14 sur la fraude scolaire¹⁰ tant au niveau des études de premier cycle qu'aux études supérieures, ce qui suggère qu'une meilleure préparation des personnes responsables et une surveillance plus étroite de l'application du règlement s'imposent.

a. Sanction imposée sans dépôt d'allégations par le professeur.

Il semble que la référence à « l'intervention pédagogique » dans le préambule du règlement soit parfois interprétée comme permettant au professeur de donner un F pour le travail ou pour le cours au lieu de présenter des allégations de fraude scolaire. L'étudiant est présenté avec cette note et informé qu'à défaut d'accepter la note F, il devra faire face au processus, et dans certains cas qu'il pourrait être expulsé.

L'article 3 indique clairement que les allégations doivent être portées par écrit au doyen responsable selon le niveau d'études :

« 3. Toute accusation de fraude est portée par écrit, pièces justificatives à l'appui, au doyen de la faculté qui offre le cours, sauf pour les cours offerts aux études supérieures par l'Université d'Ottawa pour lesquels toutes les allégations sont traitées par le doyen de la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FÉSP). »¹¹

b. Contenu des syllabus de cours en ce qui touche le règlement scolaire sur la fraude.

Les syllabus de cours ne contiennent pas tous des renseignements conformes au règlement ou exacts; par exemple l'un des syllabus consulté indique qu'à la deuxième infraction au règlement, l'étudiant sera expulsé de la Faculté.

Les pages du site du Vice-recteur aux Études sur *l'Intégrité dans les études* contiennent toute l'information nécessaire pour bien comprendre ce qui constitue la fraude scolaire, les sanctions possibles, en plus de fournir aux étudiants des outils et de les diriger vers les services qui peuvent les aider. Il serait fort simple de se limiter à référer tous les étudiants à ces pages du site web de l'Université et ainsi assurer l'exactitude de l'information et l'accès aux outils et renseignements destinés aux étudiants.

¹⁰ Règlement scolaire 14 - Fraude scolaire: <https://www.uottawa.ca/administration-et-gouvernance/reglement-scolaire-14-autres-informations-importantes>

¹¹ Ibid.

c. Erreurs dans l'application du processus accéléré

Dans plus d'un dossier, l'étudiant a subi une forte pression pour accepter le processus accéléré sans qu'il ait pu voir les allégations déposées contre lui, contrevenant à l'article 6 du règlement repris ci-dessous, et parfois sans qu'on l'informe de la sanction qui lui serait imposée.

L'article 6 indique que l'étudiant doit connaître la sanction avant d'accepter ou non le processus accéléré et que la rencontre a pour but de discuter de la situation, invitant un dialogue :

« 6. Une rencontre est organisée dans les meilleurs délais entre la personne responsable du traitement accéléré des cas de fraude scolaire et l'étudiant. L'objectif de la rencontre est de discuter de la situation, de déterminer la ou les sanction(s) qui seront imposée(s) et de signer une entente en vertu de laquelle l'étudiant reconnaît qu'il a enfreint les règlements scolaires et qu'il accepte la ou les sanction(s) décrite(s). »¹²

Le délai accordé à l'étudiant pour accepter était de 24 heures, parfois sans que le formulaire d'entente lui ait été remis. L'article 6 du règlement indique que le délai est de 2 jours ouvrables :

« L'étudiant dispose de deux (2) jours ouvrables suivant cette rencontre pour signer et remettre l'entente à la personne responsable du traitement accéléré des cas de fraude scolaire. »¹³

Il est arrivé que le comité d'enquête soit informé que l'étudiant a refusé le processus accéléré, donc il y a un bris de confidentialité. L'article 11 du règlement se lit comme suit :

« Si le processus régulier est enclenché :

- Toute information dévoilée par l'étudiant dans le cadre du processus accéléré est considérée confidentielle et ne doit pas être dévoilée dans le cadre du processus régulier;
- Le fait que le processus accéléré ait été enclenché ou que l'étudiant a envisagé d'y avoir recours ne doit pas être dévoilé aux membres du comité d'enquête établi dans le cadre du processus régulier; »¹⁴

d. Le moment permis pour réinscrire l'étudiant

L'étudiant est réinscrit au cours qu'il a abandonné avant le dépôt des allégations alors que le règlement à l'article prévoit cette possibilité uniquement si l'abandon a été fait après le dépôt des allégations comme suit :

« 2. L'étudiant qui a commis ou tenté de commettre une fraude scolaire ou qui en a été complice est passible de l'une ou de plusieurs des sanctions ci-dessous. Toute sanction imposée s'applique immédiatement, nonobstant appel. L'étudiant qui abandonne le cours après avoir été informé qu'une allégation de fraude scolaire avait été déposée contre lui, pourrait se voir réinscrit au cours. »¹⁵

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.



e. Bris de confidentialité

Les allégations de fraude scolaire et les communications connexes divulguent de l'information personnelle et confidentielle sur d'autres étudiants, et lèsent leur droit à la protection de leur vie privée.

Le préambule du règlement est très clair sur l'engagement de l'Université à protéger la confidentialité :

« L'Université s'engage à protéger la confidentialité du [processus de traitement des cas de fraude scolaire](#) (PDF). La divulgation de l'identité des personnes ayant déposé une allégation dans le cadre du processus de traitement de cas de fraude scolaire et la divulgation de l'identité des étudiants visés par l'allégation sont assujetties aux restrictions prévues par la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP). Seul le résultat du processus en question peut être signalé à la personne qui a déposé l'allégation »¹⁶

f. Erreur procédurale : dévoilement de la défense

La réponse de l'étudiant à une première version des allégations est remise au département qui resoumet une deuxième version des allégations à la lumière de la défense fournie par l'étudiant.

g. Procédures en cours d'examen non suivies

Des examens sont retirés par un surveillant pendant l'examen, sans raisons valables. Ceci contrevient à la procédure de l'Université qui suit. Les conséquences peuvent être sérieuses, et la réparation du tort fait à l'étudiant s'avérer difficile si les allégations ne sont pas fondées.

« Dans tous les cas, il est préférable de laisser l'étudiant terminer son examen afin de ne pas déranger les autres étudiants; »¹⁷

h. Le rapport d'incident n'est pas complété

Des allégations sont déposées sans qu'un rapport d'incident soit complété, sans informations précises sur les gestes reprochés. L'absence d'un rapport d'incident lors de la tenue d'examens rend les allégations parfois incohérentes, incomplètes et vagues et peut priver l'étudiant de l'information nécessaire pour lui permettre de présenter une défense.

« Documenter l'incident en notant le nom du ou des étudiants impliqués, ce qui s'est passé, à quel moment ainsi que tout autre renseignement pertinent (voir le [Rapport d'incident](#)); »¹⁸

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Procédures en cas de fraude : <https://www.uottawa.ca/vice-recteur-etudes/lintegrite-etudes/ressources-lintention-professeurs/procedures-cas-fraude>

¹⁸ Ibid.



Recommandation

Que l'Université s'assure du respect du Règlement sur la fraude scolaire, en examinant la pertinence de mieux former son personnel chargé de l'application de ce règlement et aussi de mettre en place des mesures de surveillance pour lui permettre d'identifier les lacunes et d'intervenir plus efficacement.

Réponse de l'Université datée du 9 septembre 2016

« Au cours de l'année scolaire qui s'amorce, les enjeux relatifs à l'application de ce règlement que vous avez soulevés feront l'objet de discussions avec les vice-doyens aux études de premier cycle. Les modifications apportées en 2014 au règlement scolaire sur la fraude scolaire étant d'importance, il paraît utile de faire maintenant le point sur son application. Nous vous tiendrons informée des résultats de ces discussions. »

Nos commentaires

Souhaitant une réponse plus affirmative à notre recommandation, nous avons poursuivi notre discussion auprès de l'Université depuis la réception de sa réponse du 9 septembre. L'Université nous a assuré que ce dossier sera traité à l'automne 2016 et que nos observations et notre recommandation ne resteront pas lettre morte. Nous ferons au suivi en cours d'année pour connaître plus précisément les actions qu'elle compte prendre pour corriger ces lacunes.

2. Politique du tout ou rien - demandes d'abandon rétroactif

Nous avons appris dans l'examen d'une plainte d'un étudiante de la Faculté des Arts que celle-ci avait en place une politique interne du tout ou rien pour répondre aux demandes d'abandon rétroactif pour cause de maladie. La Faculté des Arts nous a par la suite informé qu'en fait toutes les Facultés avaient adopté une politique interne semblable. La politique consiste à n'accepter les demandes de cette nature que si l'étudiant accepte d'abandonner tous ses cours de la session en cause.

Les politiques ou pratiques exprimées et appliquées en terme absolu posent un risque et peuvent en fait constituer une forme de traitement inéquitable, voire de discrimination. Le personnel qui est chargé de prendre les décisions ne procède pas à un examen des circonstances particulières à chaque cas et invoque le tout ou rien comme fondement du refus. À notre avis, ces demandes d'accommodement rétroactif doivent faire l'objet dans des délais raisonnables d'un examen sérieux et objectif au cas par cas.

Un groupe de travail financé par le Fonds d'innovation en santé mentale du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle a produit un rapport avec recommandations en 2015 sur les questions d'adaptation scolaire pour les étudiants qui ont un problème de santé mentale. Les recommandations furent appuyées par la Commission Ontarienne des Droits de la Personne. Voici ce que le rapport disait à propos de cette question (la phrase soulignée est la nôtre; la version en français nous est indisponible) :



« A second challenge relates [sic] the nature of many mental health disorders. These are episodic in nature, and fluctuation in symptoms (and thus in functional impairment) is to be expected. As well, the need for medication changes may negatively affect the student's level of functioning for a period of days or weeks at a time. By contrast, in most other disabilities the degree of functional impairment is relatively static; as a consequence, accommodation plans for non-mental health issues may vary little – if at all – from year to year.

[...]

4. Accommodations Requested After a Test, Deadline or Course Completion

[...]

A range of extenuating circumstances may cause a sudden disruption in any student's functioning and impair their capacity to fulfill their academic responsibilities. These include a death in a student's family, being injured in an accident, an assault or a hospital admission. In the area of mental health, sudden and significant changes in a student's ability to function may occur as the result of the acute emergence of symptoms or because of the side effects of a new medication, or adjustments to the medication regimen. In situations like these, students may not be able to follow the institution's customary protocol for arranging accommodations, such as registering with the Office for Students with Disabilities or informing the professor before an assignment is due that they will not be able to meet a deadline. In some instances, communication with the institution may not be possible (e.g. where a student has been hospitalized).

Responding to Requests for Retroactive Accommodations

Currently, most post-secondary institutions do not grant retroactive accommodations and clearly state this in their literature on accommodating students with disabilities. However, institutions must meaningfully consider all Code-related requests for accommodation as they arise. As stated earlier, organizations are required to accept accommodation requests in good faith, unless there are legitimate reasons for acting otherwise. *Each case should be examined based on the unique circumstances and the student's individual needs.* The time frame for making these types of requests is not limitless, however. Students should contact the institution at their next-best opportunity to explain their failure to meet performance expectations. In these cases, documentation from a health care professional to support the request would be important.

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. »¹⁹

Recommandation

Que l'Université abandonne sa politique interne du tout ou rien et procède à l'examen des demandes d'abandon rétroactif, cas par cas, en considérant les circonstances particulières présentées par chaque demandeur.

¹⁹ 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.

Réponse de l'Université

« En ce moment, il n'y a pas de politique officielle, facultaire ou universitaire, ou de règlement officiel visant la gestion des demandes d'abandon rétroactif d'un ou de plusieurs cours, et donc ces demandes sont toutes examinées au cas par cas par les diverses facultés. Ceci étant, au cours de deux dernières années, les demandes d'abandon rétroactif de plusieurs cours sur la base d'un certificat médical ont suscité l'identification, par les facultés, de problèmes d'application du règlement scolaire portant sur les certificats médicaux (règlement 9.5 Justifications pour absence à un examen ou pour remise tardive des travaux). Des discussions sur différents enjeux associés à ces demandes ont été amorcées depuis peu avec les vice-doyens aux études de premier cycle et se poursuivront au cours de la prochaine année scolaire, notamment avec la direction du Service d'appui au succès scolaire et le Service de santé de l'Université d'Ottawa. Nous vous tiendrons informée de ces discussions ainsi que de tout changement éventuel aux pratiques relatives à la gestion des demandes d'abandon rétroactif des cours lesquelles seront dûment documentées. »

Nos commentaires

Bien que l'Université indique dans sa réponse que ces demandes sont étudiées au cas par cas, ce n'est pas ce que nous avons observé ni ce que les Facultés rapportent. L'Université s'est engagée à examiner ce dossier à l'automne 2016 et à tenir compte de notre recommandation. Nous ferons un suivi pour connaître la suite qui sera donnée et les changements apportés.

TÉMOIGNAGE

'J'ai été très impressionné par les services offerts par le bureau de l'ombudsman. Ils ont été à l'écoute et on fait un suivi auprès de moi sans même que j'ai à leur demandé'

TÉMOIGNAGE

'Vous êtes très efficace, professionnel, discret et c'est un plaisir que de vous demander conseils malgré les diverses situations qui nous amènes à vous!'



Observations et suggestions pour améliorer la prestation de service et l'expérience étudiante

L'un des moyens que l'Université a identifié pour atteindre ses objectifs stratégiques est d'améliorer la prestation des services par divers moyens, comme en fait état l'extrait ci-dessous du document *Parvenir@Destination2020*.

« 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. »²⁰

Dans notre quotidien auprès des étudiants qui viennent nous consulter, nous sommes à même d'observer des situations où il y a chevauchement, des bris de communication entre les services ou des processus complexes qui nuisent à l'expérience étudiante.

Nous ne formulons pas de recommandations à ce sujet, sachant que l'Université a des plans d'action en place et de nombreuses initiatives en place. Nous souhaitons simplement demander à l'Université de tenir compte de nos observations dans leurs discussions sur cet enjeu stratégique.

La troisième observation s'adresse à la FÉUO, qui a rencontré des difficultés en cours d'année avec le service à la clientèle.

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

Il arrive assez fréquemment que nous observions des situations où l'étudiant est renvoyé d'une faculté à l'autre ou d'un service à l'autre pour résoudre un problème. Parfois, les deux facultés ne sont pas d'accord sur la solution à apporter et se campent dans leurs positions au détriment de l'expérience de l'étudiant.

L'expérience étudiante est fortement remise en cause dans ces situations. Il serait souhaitable que l'Université adopte une approche plus proactive et simplifiée pour trouver des solutions dans les situations inter-facultaires ou interdépartementales plus exceptionnelles. Pour répondre adéquatement aux différents besoins des étudiants, il est préférable de viser à fournir une réponse coordonnée entre les différents services et facultés, que d'en confier la responsabilité à l'étudiant.

²⁰ Université d'Ottawa. *PARVENIR@DESTINATION2020 - Réaliser notre plan stratégique à l'ère de la différenciation et des défis budgétaires*. 2014. p. 14. <http://www.uottawa.ca/about/sites/www.uottawa.ca.about/files/parvenir-a-destination-2020.pdf>

Exemples

- a. Un étudiant d'une faculté suit un cours dans une autre faculté et éprouve un sérieux problème de santé durant le semestre; la faculté d'accueil a exclusivement le pouvoir d'accorder un abandon rétroactif et la faculté où le cours se donne, celui d'accorder un examen différé. L'étudiant doit faire des demandes répétées aux deux facultés, le délai pour résoudre le problème est de plus de douze mois.
- b. Un étudiant qui demande des explications sur une facture est renvoyé au Service de la Carte étudiante, qui le renvoie à nouveau vers un autre service. Pendant que le service des comptes étudiants cherche à résoudre un différend avec l'étudiant, un autre service entreprend des démarches de recouvrement sans en avertir le service des comptes étudiant.

2. Délais de réponse

Les délais pour obtenir une réponse influencent l'appréciation de la qualité de l'expérience. Quand des dossiers prennent plus de temps à se régler, souvent pour raisons valables, nous remarquons très régulièrement que l'étudiant n'est pas tenu au courant de retards et les délais passent sans qu'on communique avec l'étudiant pour l'informer du nouveau délai.

Exemples

- a. On promet à un étudiant qui rencontre des difficultés importantes à cédule un examen adapté, qu'on lui donnera des instructions au sujet d'un examen adapté cédule pour le lundi suivant, au plus tard le vendredi. Il ne reçoit pourtant aucune communication jusqu'à lundi tard dans l'avant-midi.
- b. Les examens adaptés qui doivent être annulés parce que l'examen n'est pas parvenu au Service d'accès à temps, peuvent causer beaucoup d'ennui aux étudiants. La procédure prévoit que l'étudiant doit entreprendre des démarches auprès de son professeur pour la suite à donner, parfois le professeur est difficile à joindre ou s'est absenté.
- c. Plusieurs étudiants des cycles supérieurs nous ont confié qu'ils se sentaient parfois retardés dans l'avancement de leur projet de thèse par des longs délais afin d'obtenir du feedback de la part de leur directeur de thèse.



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

La FÉUO a connu une année difficile au niveau de ses capacités financières et a dû procéder à des ajustements et coupures de service. Malgré les efforts du personnel, nous avons remarqué une hausse importante des plaintes portant sur la qualité du service, particulièrement sur les délais de réponse (55 plaintes au cours de l'année en comparaison avec un total de 5 pour l'année précédente). Un nombre d'entre elles portaient sur les délais et les difficultés à obtenir une réponse, et moins souvent, sur la qualité de la réponse. Très souvent, nos interventions visaient à aider l'étudiant à obtenir une réponse lorsque les délais étaient déraisonnables. Les étudiants nous ont également dit avoir de la difficulté à joindre les différents services par téléphone, les messages téléphoniques restant sans réponse. Quant à la qualité de la réponse, les personnes rapportaient surtout des réponses incomplètes qui ne répondaient pas suffisamment clairement à leur demande.

Au-delà de la perception négative engendrée par des longs délais, il est aussi vrai qu'ils peuvent parfois mener à de l'injustice, par exemple quand un étudiant a besoin d'aide avec une question touchant l'assurance collective, ou une demande d'exemption de la passe d'autobus. Les services offerts par les associations étudiantes ont une incidence importante sur la vie des étudiants. Pour éviter des dérapages et pour s'assurer d'améliorer les délais de réponse, nous croyons qu'il serait souhaitable qu'elles mettent en place un mécanisme de suivi des dossiers et des demandes pour réduire les délais de réponse et les incidences de demandes perdues.

Nous souhaitons porter cette problématique à l'attention de la FÉUO pour qu'elle puisse se pencher sur des pistes de solution afin d'améliorer son service à la clientèle et la confiance de ses membres.

TÉMOIGNAGE

'Non aucunes! Tout le déroulement et les démarches ont été très bien. Le résultat de ma demande a été positif et je remercie énormément l'ombudsman pour être objective et très efficace!'

Analyses des données

Dans cette section, nous proposons une vue d'ensemble et une explication des statistiques en annexe, qui sont 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 au tableau 1. L'appréciation que les personnes ont de notre impartialité peut être influencée par un biais qui a été observé par la Protectrice du Citoyen du Québec qui considère que c'est l'un des défis contemporains de l'ombudsman²¹. En effet, les clients peuvent développer un biais concernant l'impartialité de l'ombudsman sur la base du résultat obtenu dans leur dossier. Ceci signifie que la personne recevant un résultat favorable considérera l'ombudsman comme plus impartiale qu'une autre personne ayant obtenu un résultat moins favorable. Apparaît alors l'importance de clarifier notre mandat et nos valeurs à l'avance avec le client, et de les re-clarifier en cours de mandat si nécessaire.

2. Le nombre de dossiers et de clients est en augmentation par rapport aux années précédentes

L'année 2015-2016 est caractérisée par une augmentation significative du nombre de dossiers ouverts et de dossiers complétés par rapport aux années précédentes. En effet, pour l'année 2014-2015, le bureau a ouvert 436 dossiers et en a complété 449, tandis que pour l'année 2015-2016, le nombre de dossiers ouverts et complétés est de respectivement 554 et 540 (voir **Tableau 3**).

Si le nombre de dossiers complétés est en légère mais constante augmentation depuis la création du Bureau de l'ombudsman en 2010, cette augmentation soudaine de 100 dossiers de plus complétés en un an s'explique par deux facteurs repérés dans le **Tableau 12**. D'une part, le Bureau de l'ombudsman reçoit un nombre croissant de questions liées aux admissions. Des étudiants potentiels, dont beaucoup de l'international, nous consultent pour obtenir de l'information sur le processus d'admissions. Dans ces cas, nos interventions se limitent à les référer à l'information, contacts et ressources disponibles sur le site de l'Université d'Ottawa. D'autre part, notre bureau a traité beaucoup de questions concernant l'intégration du réseau de la STO dans la passe universelle d'OC Transpo et les exemptions à l'U-Pass (un service de la FÉUO et de la GSAED). Cette situation a mené à la rédaction de notre rapport spécial et de recommandations en octobre 2015.

²¹ Le défi contemporain de l'ombudsman : avoir une valeur ajoutée et la faire valoir, Raymonde Saint-Germain, 2015, http://www.ombudsmanforum.ca/fr/?page_id=2352



Dans les deux cas, les personnes ayant recours à l'ombudsman n'étaient pas uniquement des étudiants, mais aussi des personnes externes à la communauté universitaire telles que des parents (pour la U-Pass) et de potentiels futurs étudiants. Cela transparait dans le **Tableau 5** nous indiquant que le nombre de clients classés 'autres' a significativement augmenté par rapport à l'année précédente (de 103 à 196).

3. Langue officielle d'usage

Le **Tableau 4** recense la langue dans laquelle nous avons offert des services. Il est à noter que la proportion d'étudiants francophones et anglophones venant consulter le bureau de l'Ombudsman reflète précisément la proportion d'étudiants francophones et anglophones à l'Université d'Ottawa.

4. Type de client

Le **Tableau 5** nous permet de constater une légère augmentation dans le nombre d'étudiants venant nous consulter, ainsi qu'une nette augmentation des clients classés 'autres'. Ces 'autres' sont principalement les parents nous consultant concernant la situation de leurs enfants étudiant à l'Université d'Ottawa (principalement concernant la U-Pass), ainsi que les étudiants potentiels nous consultant concernant le processus d'admissions. Rappelons que si le bureau de l'Ombudsman offre des services à toute la communauté universitaire, le bureau accepte rarement qu'une démarche soit effectuée au nom de la personne concernée. De ce fait, si un parent appelle pour se plaindre au nom de son enfant de l'U-Pass, le bureau lui demandera que l'étudiant nous contacte directement.

Une légère diminution quant au nombre de personnel universitaire faisant appel à nous est à noter. Il est cependant important de rappeler que le mandat de l'Ombudsman ne lui permet pas de traiter les situations couvertes par des conventions collectives.

5. Catégorie, niveau d'étude, appartenance facultaire et nationalité des étudiants qui nous ont consultés

Lorsqu'un étudiant fait appel à nous, il se peut que nous ne posions pas la question de son statut à temps plein, son appartenance facultaire, son niveau d'étude ou de sa nationalité, si cela n'est pas pertinent à la question. En effet, nous préférons éviter aux étudiants de devoir dévoiler des éléments non-pertinents à leur situation, ce qui pourrait les mettre mal à l'aise. Les **Tableaux 6, 7, 8 et 9** reflètent cette situation.



6. Personnel universitaire faisant appel à notre bureau

Sachant que le mandat de l'Ombudsman ne lui permet pas de traiter les situations couvertes par des conventions collectives, il est normal que le taux de personnel faisant appel à nous soit moindre. Les questions pour lesquelles le personnel universitaire fait appel à nous ne sont pas comprises dans les conventions collectives. Par exemple, nous recevons des demandes de la part de professeurs qui cherchent des conseils concernant le comportement d'un collègue ou d'un étudiant.

7. Genre de problématique

Le **Tableau 12** présente la liste des problématiques par type de client. L'augmentation totale du nombre de problématiques recensées a augmenté de 519 en 2014-2015 à 600 en 2015-2016. Plus précisément, le **Tableau 12** présente une forte augmentation du nombre total de problématiques d'admissions et d'inscription (de 96 en 2014-2015 à 118 en 2015-2016), ainsi qu'une forte augmentation du nombre total de problématiques liées aux services des associations étudiantes (de 5 en 2014-2015 à 55 en 2015-2016). Cette augmentation des problématiques recensées est liée à l'augmentation générale des dossiers complétés en 2015-2016, ainsi qu'à l'augmentation des clients étudiants et 'autres' qui ont réclamé nos services.

Le **Tableau 13** détaille les problématiques académiques auxquelles les étudiants font face. La problématique académique la plus fréquente relève de l'évaluation. En effet, les étudiants viennent nous voir non seulement pour être guidés dans le processus de révision de note, ou les questions de retrait de programme. Plusieurs étudiants sont venus nous rencontrer pour vérifier si les directives du syllabus avaient été correctement appliquées au calcul de la note, ou pour se plaindre de l'impossibilité de joindre le professeur pour obtenir des renseignements et des commentaires concernant l'évaluation.

Le **Tableau 14** détaille les problématiques en droit de la personne que le bureau de l'Ombudsman a reçues. La majorité des situations qui nous ont été rapportées se rattachaient à des questions de handicap et de mesures d'adaptation scolaire. Par exemple, dans plusieurs cas, des étudiants enregistrés avec le service d'accès n'ont pas pu rédiger leur examen suite à un oubli du professeur. D'autres exemples se rapportent au refus de l'Université d'offrir des mesures d'accommodement rétroactif à des personnes démontrant des troubles de santé mentale.

Dans la section 'autre' des problématiques des droits de la personne, l'on recense 2 problématiques liées à la langue (la langue dans laquelle un service a été reçu), et une question concernant le droit des étudiants au logement.



8. Services offerts par type de client

Sur base du **Tableau 15**, les services offerts les plus fréquemment en 2015-2016 ont été l'aiguillage, l'information 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, auquel cas le bureau aide de manière plus proactive les parties concernées à résoudre leur problème.

9. Examen de plaintes formelles

Durant l'année 2015-2016, l'Ombudsman a reçu et traité deux fois plus de plaintes formelles (25 au total, voir les **Tableaux 15 et 16**) comparativement à l'année 2014-2015 (13 plaintes formelles). Des 25 plaintes formelles de 2015-2016, 18 sont des questions liées à l'U-Pass. Ce nombre élevé de plaintes formelles liées à l'U-Pass a poussé le bureau de l'Ombudsman à se pencher sur la question plus en profondeur, et à rédiger un rapport public avec recommandations en octobre 2015. Une seule plainte formelle concernant l'U-Pass n'a pas fait l'objet de recommandations. Une seule autre plainte formelle concernant l'U-Pass a été acceptée : les 16 cas de plaintes formelles ayant fait l'objet d'une recommandation non acceptée relèvent tous de l'U-Pass. En effet, la FÉUO et la GSAÉD ont soumis des réponses au rapport de recommandations, reproduites en annexe de ce rapport.

10. Résultats obtenus pour les dossiers fermés

Le **Tableau 17** résume les résultats obtenus dans les dossiers fermés en 2015-2016. Les dossiers ayant fait l'objet de retraits par le client ou de refus d'intervention par l'Ombudsman sont inclus dans le nombre total (540) de dossiers fermés. Dans 31 des cas de retrait, les personnes ne nous ont pas tenu au courant de la résolution (ou non) de leur dossier. Pour les neuf autres cas de retrait, le bureau de l'Ombudsman a été averti qu'une issue positive (en partie ou en totalité) a été obtenue. Dans 20 des cas où le bureau de l'Ombudsman a fermé le dossier parce qu'il était hors de ses compétences, le bureau n'a pas été tenu au courant de l'issue du dossier. Par contre, dans 24 cas déclarés 'hors compétence', le bureau a été averti qu'une issue positive (en partie) a été obtenue. Le nombre élevé de dossiers fermés dont le résultat est inconnu (174) est lié à l'augmentation significative du nombre total de dossiers traités, due entre autres au nombre plus élevé de demandes d'information concernant le processus d'admission effectuées par des personnes externes à la communauté universitaire. De plus, le nombre de dossiers dont le résultat est inconnu demeure cohérent avec les chiffres de l'année précédente (155 dossiers fermés dont le résultat était inconnu, sur un total de 449 dossiers fermés en 2014-2015).

Au final, 62.2% des dossiers ont été résolu en partie ou en totalité, 32.2% des dossiers ont un résultat inconnu, et seulement 5.4% des dossiers n'ont trouvé de résolution satisfaisante.



Annexe

Rétroaction de nos clients

Tableau 1

| Rétroaction des clients 01/06/2015 – 31/05/2016 | | |
|---|--------------------------------|-----|
| Questions posées dans le questionnaire de rétroaction | 01/06/2015 au 31/05/2016 | |
| | oui | non |
| A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman? | 60 | 13 |
| Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique? | 70 | 3 |
| Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman? | 56 | 17 |
| Si demandé, est-ce que votre demande a été traitée de façon confidentielle? | 51 | 3 |
| Est-ce que votre demande a été traitée de façon impartiale/objective? | 61 | 12 |
| Est-ce que votre demande a été traitée de manière juste et équitable? | 68 | 5 |
| Avez-vous été traité avec respect? | 69 | 4 |
| Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman? | 61 | 6 |
| Total des réponses considérées | 73 | |

Bureau de l'ombudsman

Tableau 2

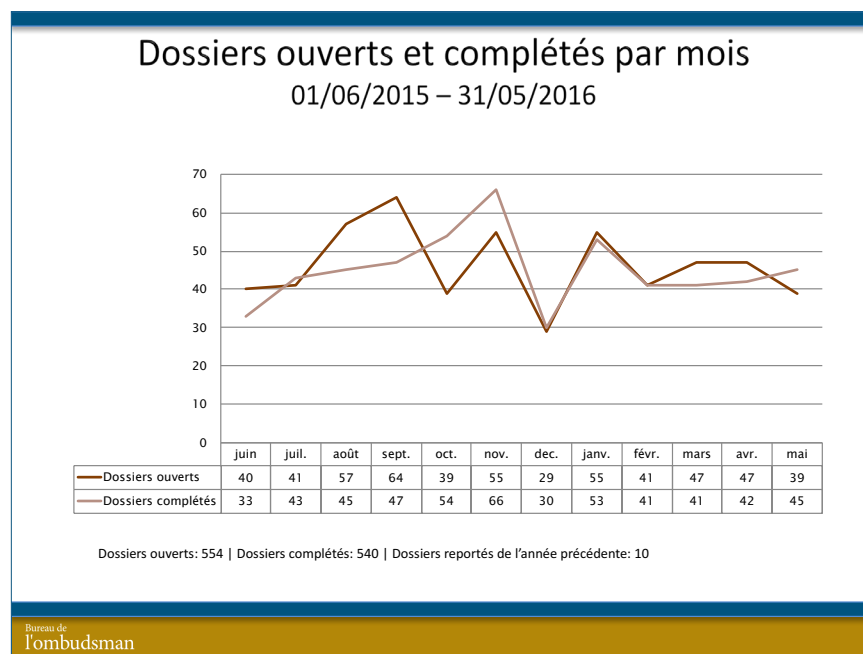
| Rétroaction des clients 01/06/2015 – 31/05/2016 | |
|---|--------------------------------|
| Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman? | 01/06/2015 au 31/05/2016 |
| Demander des conseils | 38 |
| Obtenir des renseignements | 34 |
| Demander que l'Ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème | 32 |
| Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même | 27 |
| Déterminer si j'avais été traité de façon juste et équitable | 24 |
| Faciliter la communication avec d'autres personnes | 20 |
| Autre | 7 |

Bureau de l'ombudsman



Volume de dossiers

Tableau 3



Profil de nos clients

Tableau 4

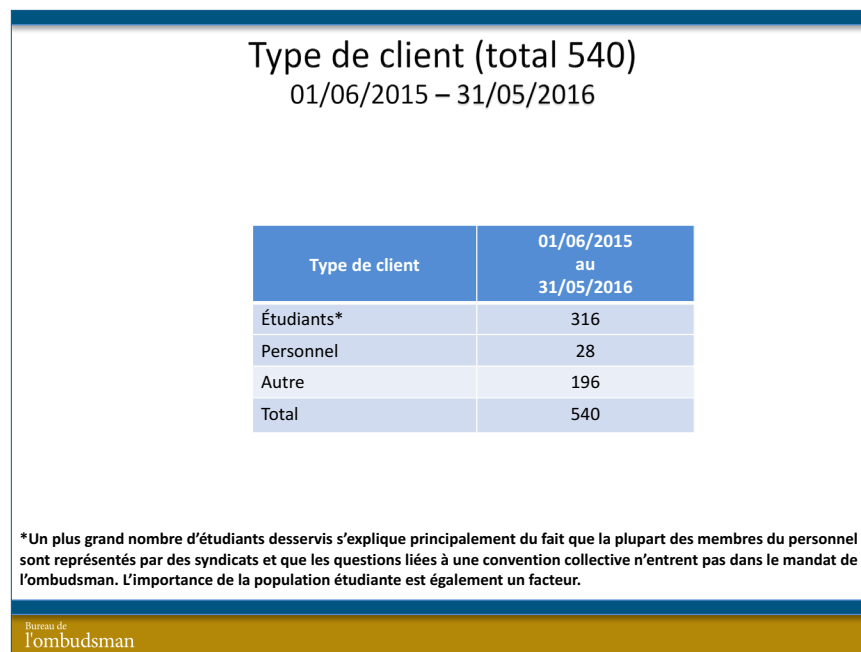
Langue officielle d'usage
01/06/2015 – 31/05/2016

| Langue officielle d'usage | Français | Anglais |
|--|----------|---------|
| Tous les clients qui nous ont consultés | 30,2 % | 69,8 % |
| Étudiants qui nous ont consultés | 31 % | 69 % |
| Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2015)* | 30.6 % | 69.4 % |

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

Bureau de l'ombudsman

Tableau 5



Étudiants venus nous consulter

Tableau 6

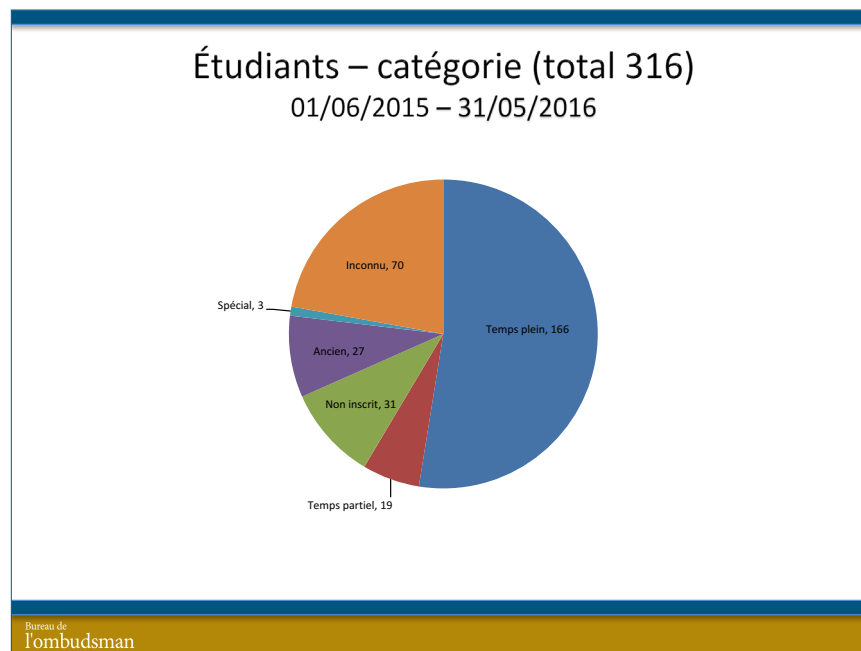


Tableau 7

Étudiants – niveau d'étude (total 316)
01/06/2015 – 31/05/2016

| Niveau d'étude | Étudiants qui nous ont consultés |
|----------------|----------------------------------|
| 1er cycle | 181 |
| Maîtrise | 47 |
| Doctorat | 25 |
| Inconnu | 63 |
| Total | 316 |

Bureau de l'ombudsman

Tableau 8

Étudiants – appartenance facultaire (total 316)
01/06/2015 – 31/05/2016

| Faculté | Étudiants qui nous ont consultés | Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2015)* |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|
| Arts | 9,8 % | 14,1 % |
| Common law | 3,2 % | 5,2 % |
| Droit civil | 2,5 % | |
| École de gestion Telfer | 6,0 % | 11,1 % |
| Éducation | 5,4 % | 3,7 % |
| Études supérieures et postdoctorale | 1,3 % ** | 0,2 % |
| Génie | 8,2 % | 12,5 % |
| Médecine | 0,3 % | 6,1 % |
| Sciences | 7,9 % | 11,6 % |
| Sciences de la santé | 12,3 % | 10,8 % |
| Sciences sociales | 22,5 % | 24,6 % |
| Inconnu | 20,6 % | -- |
| Total | 100 % | 100 % |

* <http://www.uottawa.ca/recherche-institutionnelle-planification/ressources/faits-chiffres/faits-en-bref>
 ** Lorsqu'une problématique relève de la compétence de la FESP, nous considérons l'étudiant inscrit à cette faculté. Lorsque la problématique relève de la compétence de la faculté d'origine, l'étudiant sera inscrit en fonction de cela.

Bureau de l'ombudsman



Tableau 9

Étudiants – étrangers et canadiens (total 316)
01/06/2015 – 31/05/2016

| Nationalité | Étudiants qui nous ont consultés |
|-------------|----------------------------------|
| Canadien | 168 |
| Étranger | 20 |
| Inconnu | 128 |
| Total | 316 |

Bureau de l'ombudsman

Membres du personnel venus nous consulter

Tableau 10

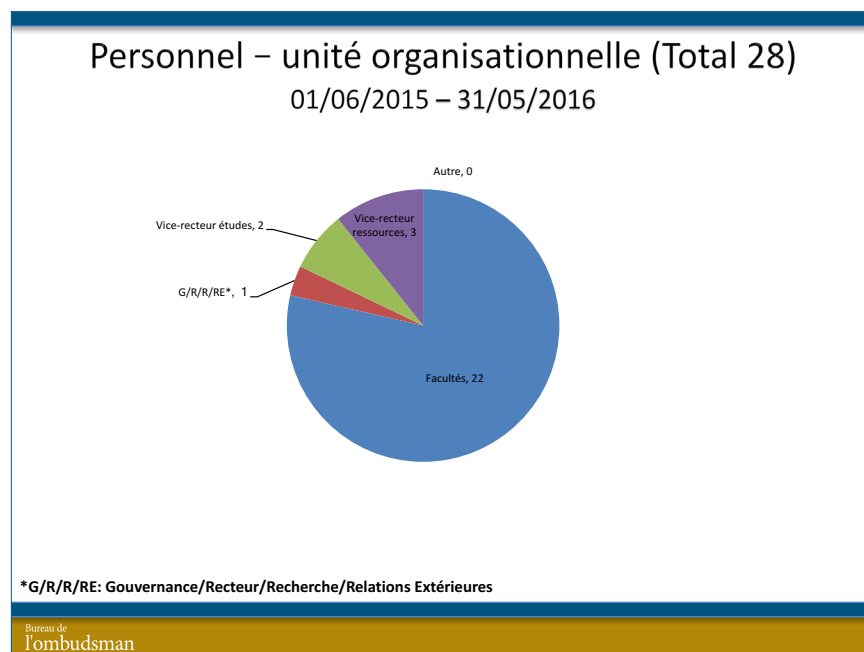
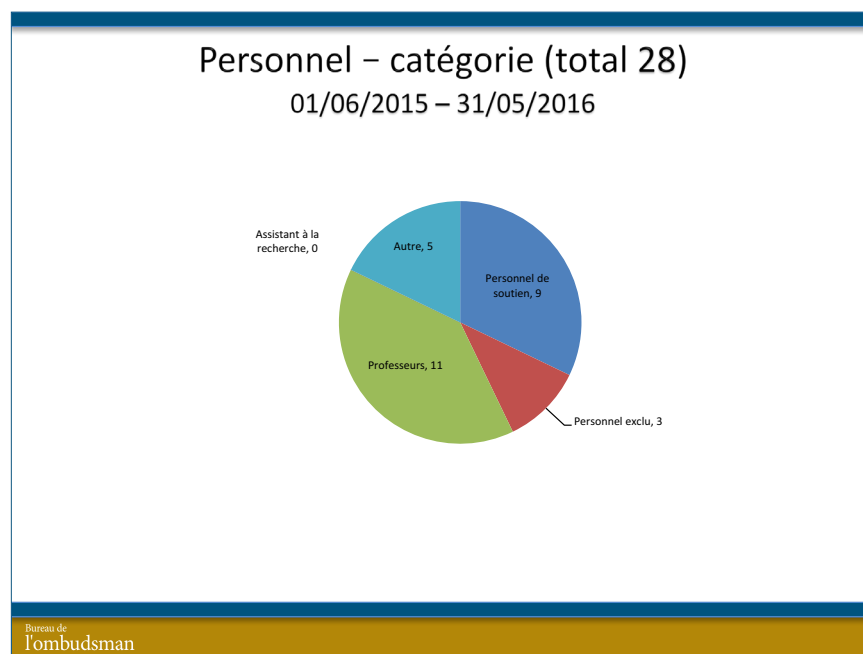


Tableau 11



Problématiques

Tableau 12

Genre de problématique (total 600)
01/06/2015 – 31/05/2016

| Genre de problématique | Étudiant | Personnel | Autre | Total |
|---------------------------------|------------|-----------|------------|------------|
| Académique | 104 | 2 | 8 | 114 |
| Admission et inscription | 26 | 1 | 91 | 118 |
| Association étudiante | 8 | 2 | 1 | 11 |
| Conflit relationnel | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Droits de la personne | 31 | 3 | 4 | 38 |
| Encadrement pédagogique | 25 | 1 | 6 | 32 |
| Finance | 61 | 1 | 12 | 74 |
| Harcèlement | 5 | 2 | 2 | 9 |
| Milieu de travail | 0 | 6 | 1 | 7 |
| Résidence | 8 | 1 | 7 | 16 |
| Sécurité | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Services association étudiante | 22 | 1 | 32 | 55 |
| Directeur-thèse/étudiant | 7 | 0 | 3 | 10 |
| Comportement de l'étudiant | 2 | 3 | 6 | 11 |
| Comportement du professeur | 20 | 1 | 7 | 28 |
| Autre | 40 | 7 | 25 | 72 |
| Total par type de client | 362 | 33 | 205 | 600 |

Bureau de l'ombudsman

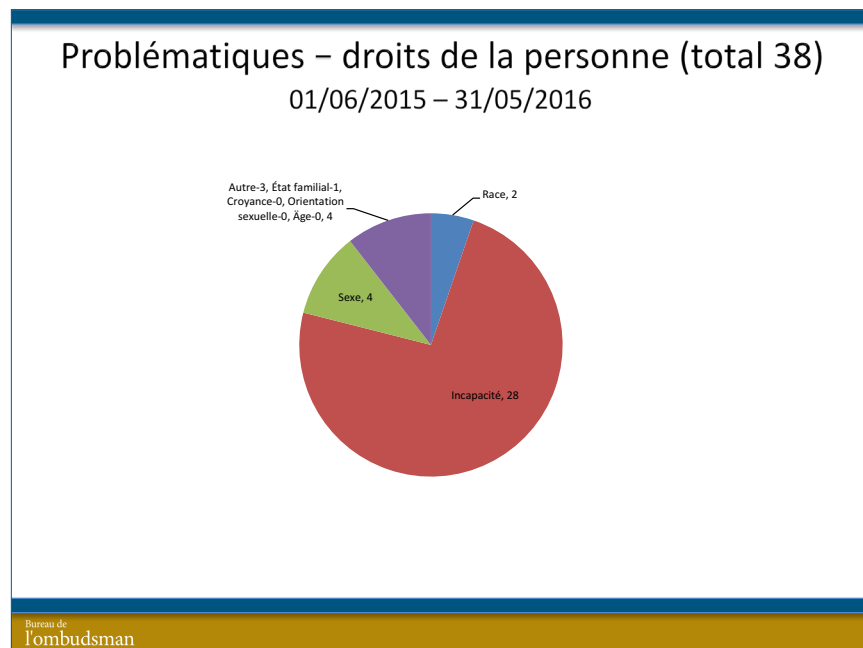
Tableau 13

Problématiques académiques – étudiants (total 104)
01/06/2015 – 31/05/2016

| | Académique | Fraude Académique | Évaluation | Retrait de programme | Autre | Total |
|--------------------------------|------------|-------------------|------------|----------------------|-----------|------------|
| Premier cycle | 1 | 6 | 44 | 4 | 8 | 63 |
| Maîtrise et Doctorat | 0 | 1 | 10 | 3 | 4 | 18 |
| Non-inscrit/ Ancien/Spécial | 0 | 1 | 2 | 7 | 3 | 13 |
| Inconnu | 0 | 0 | 8 | 1 | 1 | 10 |
| Total | 1 | 8 | 64 | 15 | 16 | 104 |

Bureau de l'ombudsman

Tableau 14



Services offerts

Tableau 15

| Services offerts par type de client (total 694) 01/06/2015 – 31/05/2016 | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|--|-----------|------------|------------|
| 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 | 3 | 4 | 8 | 0 | 4 | 25 |
| Information | 60 | 13 | 10 | 35 | 8 | 75 | 201 |
| Encadrement | 47 | 13 | 7 | 20 | 11 | 4 | 102 |
| Aiguillage | 70 | 14 | 7 | 54 | 10 | 148 | 303 |
| Facilitation | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Passerelle de communication | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| Résolution de problème | 20 | 8 | 5 | 13 | 1 | 6 | 53 |
| Médiation | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autre | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Total | 209 | 50 | 33 | 132 | 31 | 238 | 694 |

Bureau de l'ombudsman

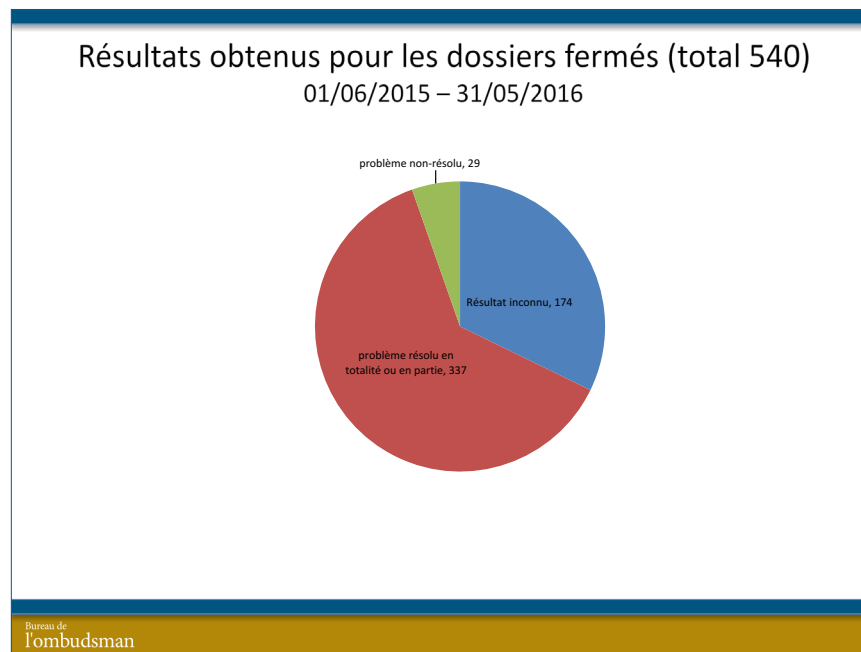
Tableau 16

| Examen de plaintes formelles (total 25) 01/06/2015 – 31/05/2016 | | | | | | |
|--|--------------------------------|----------------------|------------------------------------|-----------|------------------|---|
| Type de client | Sans recommandations | Avec recommandations | Acceptées en totalité ou en partie | Refusées | Résultat inconnu | |
| Étudiants | 1 ^{er} cycle | 3 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| | 2 ^{ème} cycle | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| | 3 ^{ème} cycle | 0 | 4 | 1 | 3 | 0 |
| | Non-inscrit/ Ancien/Spécial | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | Inconnu | 1 | 5 | 0 | 5 | 0 |
| Autre | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | |
| Total | 6 | 19 | 3 | 16 | 0 | |

Bureau de l'ombudsman

Résultats obtenus

Tableau 17



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! Mais qu'est-ce qui est équitable? Dans quel cas une décision qui nous touche ou qui touche d'autres personnes est-elle injuste? Chacun peut se souvenir de circonstances personnelles où il a subi une injustice. Chaque jour en lisant les journaux, nous sommes confrontés à des situations près de nous ou à l'échelle mondiale que nous trouvons injustes. Il n'y a pas de réponse simple et unique à la question qu'est-ce que l'équité, chaque réponse commence par « ça dépend ».

Voici le modèle que nous avons adopté à notre bureau pour guider notre examen des plaintes. Il a l'avantage de présenter l'équité selon trois dimensions : procédurale, relationnelle et de fond. À notre avis, il prend en compte l'expérience humaine face aux différends, aux inégalités et aux injustices.

Le triangle de l'équité

