



Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste

ONZIÈME RAPPORT ANNUEL

Du 1^{er} juin 2020 au 31 mai 2021

INDÉPENDANCE • CONFIDENTIALITÉ • IMPARTIALITÉ



À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Ce rapport annuel couvre la période du 1^{er} juin 2020 au 31 mai 2021. Comme partout ailleurs à l'Université, au pays et dans le monde, nous avons pendant cette période fait face à la pandémie. Cela a entraîné bien sûr des transformations quant aux questions que nous avons reçues et à la façon d'offrir les services du Bureau de l'ombudsman.

Nous avons observé à maintes reprises les efforts et la patience des membres de la communauté universitaire pour fonctionner le mieux possible dans le cadre des bouleversements occasionnés par la pandémie. Le travail et les études à distance, les rencontres virtuelles et l'utilisation accrue de la technologie ont suscité des sentiments d'isolement, de frustration et de fatigue. Mais ils ont aussi conduit à la créativité, à une grande résilience et à de nouvelles connexions. L'environnement en ligne s'est d'ailleurs traduit pour certaines personnes en une plus grande facilité d'accès.

L'année 2020-2021 a constitué un autre défi pour l'ombudsman, puisque notre bureau de deux personnes s'est vu réduit de moitié pendant un peu plus d'un tiers de la période couverte par le présent rapport. Je tiens à remercier Evelyne Poisson, ombudsman adjointe, pour son travail exemplaire et son approche chaleureuse au cours des trois dernières années. Au moment de rédiger ce rapport, je suis également très heureuse d'accueillir Rebecca Crabbe comme nouvelle ombudsman adjointe au Bureau de l'ombudsman.

Je veux souligner aussi le travail du Comité consultatif de l'ombudsman et le soutien des associations étudiantes et de l'Université pendant les trois années depuis le début de mon mandat en tant qu'ombudsman. Leurs efforts ont mené en 2021 à la stabilisation du budget du Bureau de l'ombudsman pour assurer qu'il continue à comprendre deux postes à temps plein. Nous leur en sommes très reconnaissantes.



Enfin, dans cette période de changements constants, j'ai grandement apprécié la générosité des personnes qui ont pris le temps de partager avec nous leurs problèmes et leur expérience à l'Université. Et je remercie pour leur grande disponibilité toutes celles et ceux à qui nous avons fait appel pour nous aider à régler des problèmes. C'est ensemble que nous contribuons à construire un environnement juste et équitable.

— Martine Conway

TABLE DES MATIÈRES

I. 2018-2021 : COUP D'ŒIL SUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES	4
II. 2020-2021 : NOS SERVICES EN CHIFFRES	7
III. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS	13
IV. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2020-2021	15
1. Construire un environnement juste dans un contexte de changement constant	15
2. Population étudiante transgenre et de genre non conforme: amélioration des processus	16
3. Équité : importance de la dimension relationnelle	16
4. Traiter judicieusement des questions de comportement	18
5. Défis à l'inclusion: pratiques dans certains cours	19
V. MISES À JOUR SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES ANTÉRIEUREMENT	21
1. Feuille de route pour les étudiants	21
2. Demandes d'exceptions (maladie ou autre situation de vie exceptionnelle)	21
3. Supervision au 2 ^e et 3 ^e cycle	22
ANNEXE A: AUTRES STATISTIQUES	24

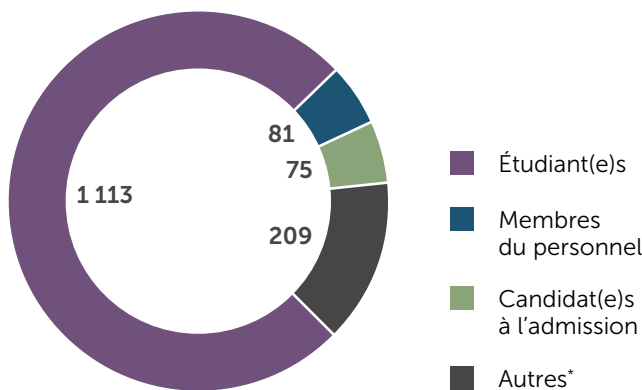
I. 2018-2021 : COUP D'ŒIL SUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Ayant commencé mon mandat d'ombudsman il y a trois ans, au printemps 2018, j'ai pensé qu'il serait intéressant de revenir brièvement sur ces trois dernières années. En consultant nos données du 1^{er} juin 2018 au 31 mai 2021 (voir **Tableau 1** page 7), je me suis rendu compte que pendant cette période nous avons répondu aux questions ou aux plaintes de 2 000 personnes!

Parmi ces personnes, il y a un certain nombre de candidates et candidats à l'admission qui demandent surtout de l'information générale avant de déposer une candidature (522), alors que d'autres (75) nous ont consultées au sujet d'un problème. [Voir les remarques sur cette catégorie de personnes en page 7.] En séparant les demandes générales d'information des autres questions, nous pouvons dire que, pendant les trois dernières années, nous avons répondu aux demandes de renseignements ou aux plaintes de 1 478 personnes ayant eu besoin d'information ou d'aiguillage, de conseils ou de coaching, ou d'une intervention de notre bureau en rapport avec une problématique ou une plainte.

Catégories de personnes

Figure 1 : Nombre de personnes par catégories (1 478)



*(p. ex. parents, membres du public, etc.)

Figure 2 : Catégories d'étudiant(e)s (1 113)

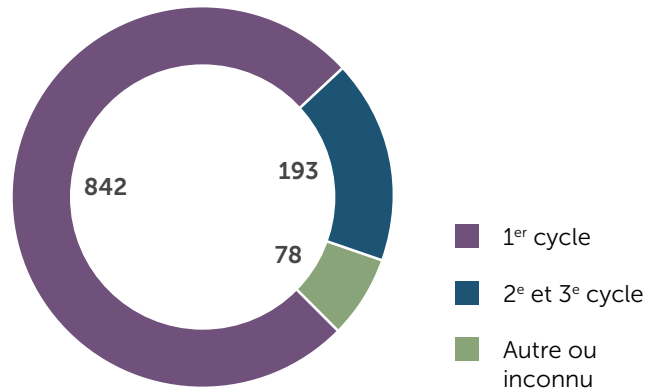
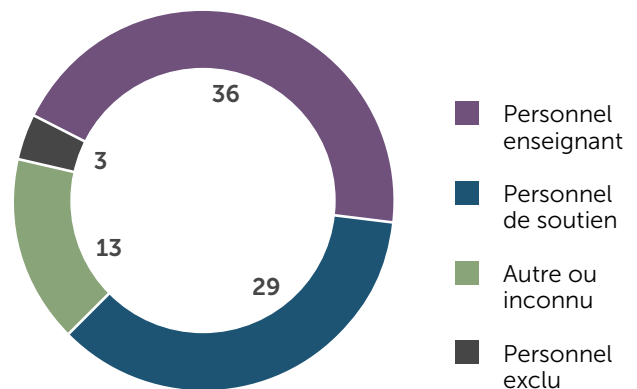


Figure 3 : Catégories de personnel (81)



Les 3 principales problématiques

1^{er} cycle

	Pourcentage
Problématiques académiques	48,0 %
Frais et financement	11,9 %
Droits de la personne	7,1 %

1^{er} cycle : problématiques académiques

	Pourcentage
Évaluation	38,4 %
Demandes d'exception	13,1 %
Fraude scolaire	10,1 %

2^e et 3^e cycle

	Pourcentage
Frais et financement	24,4 %
Supervision	13,0 %
Progression et retrait de programme	10,9 %

Personnel

	Pourcentage
Milieu de travail	52 %
Droits de la personne ou harcèlement	21 %
Conflit interpersonnel	6 %

Services

Figure 4 : 1^{er} cycle

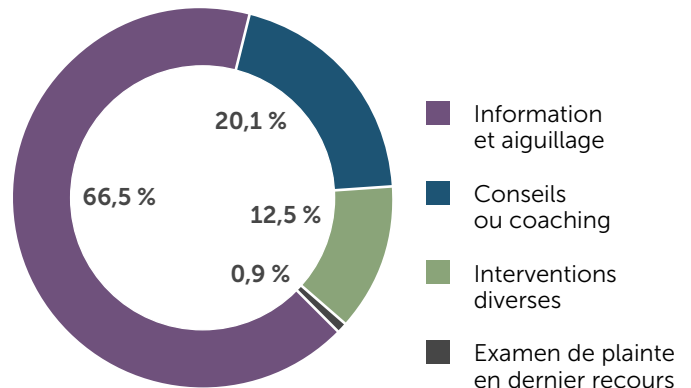


Figure 5 : 2^e et 3^e cycles

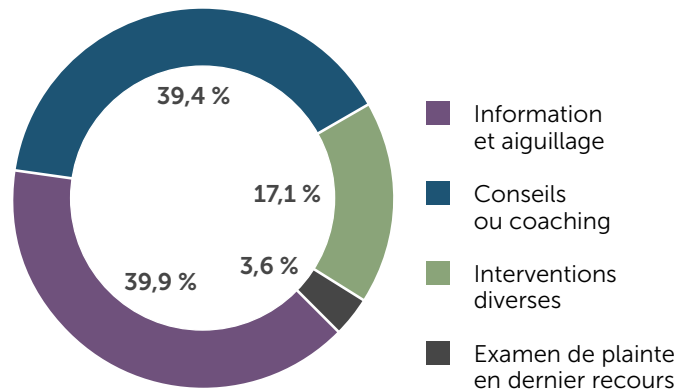
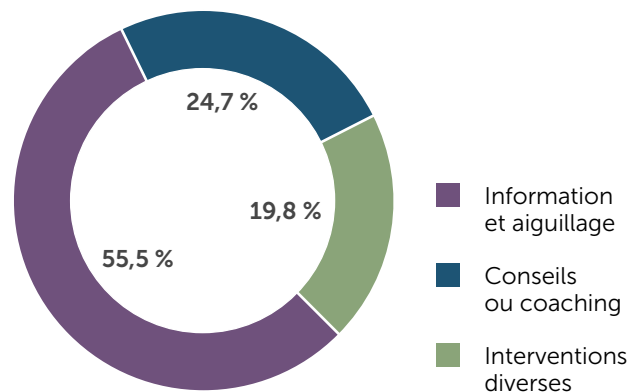
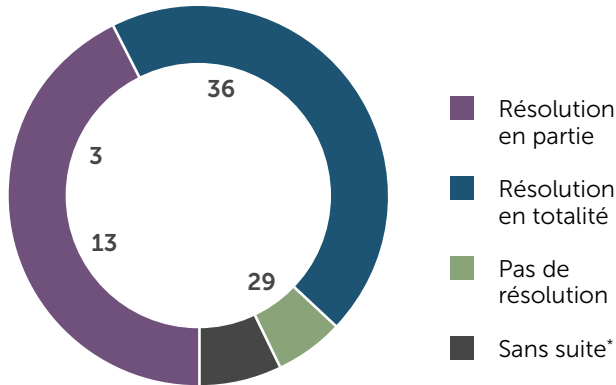


Figure 6 : Personnel



Résultats des interventions et des examens de plaintes en dernier recours

Figure 7 : Interventions diverses (191)



*Retrait ou abandon par la personne.

Plaintes en dernier recours (16)

	Total
Recommandations faites et acceptées	6
Plaintes non fondées	10

Principales recommandations d'ordre systémique

(En cours d'application)

- **Santé mentale et bien-être** : créer une FAQ claire et centralisée pour informer les étudiant(e)s de leurs options scolaires en cas de maladie ou de difficultés personnelles
- **Supervision (2^e et 3^e cycle)**: clarifier les responsabilités dans la relation de supervision, y compris les étapes et ressources pour aider les étudiant(e)s et professeur(e)s à résoudre des problèmes
- **Étudiant(e)s internationaux** : créer une feuille de route à propos des services et mécanismes de résolution de problèmes

(Mises en œuvre par l'Université)

- **Plaintes de violence sexuelle**: clarifier plus systématiquement à toutes les parties leurs droits et les ressources disponibles
- **Admissions** : clarification des processus de révision et d'appel
- **Accommodements académiques** : rappel aux facultés de la nécessité de considérer les demandes d'accommodements rétroactifs au cas par cas

II. 2020-2021 : NOS SERVICES EN CHIFFRES

Pendant la période du 1^{er} juin 2020 au 31 mai 2021, nous avons répondu aux demandes de services de 696 personnes (voir **Tableau 1**), dont 389 membres du corps étudiant (327 au 1^{er} cycle, 54 aux cycles supérieurs, et 8 autres), 21 membres du personnel, 171 candidates ou candidats à l'admission et 115 autres personnes. Cela correspond à un total en hausse par rapport à 2019-2020, bien que les chiffres soient restés stables pour les trois premières catégories de personnes. L'augmentation s'est produite parmi les membres du public qui se sont manifestés en plus grand nombre.

D'une façon générale, nous avons reçu une plus grande diversité de questions de la part **des membres du corps étudiant et du personnel**, au sujet de problèmes académiques et non académiques ponctuels (problèmes de communication, problèmes techniques, changements de règles, etc.). Ce genre de situation nécessitait une recherche rapide d'information ou de solution dans un contexte de changement plus ou moins permanent. Nous avons également fait face à plus de situations où un manque de communication a mené à des difficultés normalement évitables ou à des relations tendues.

Parmi les **candidates et candidats à l'admission** (171 au total), nous avons reçu principalement des demandes de renseignements (82 %) de la part d'étudiantes et d'étudiants internationaux que nous dirigeons vers les services d'admission au 1^{er} cycle, les services d'aide financière ou les unités académiques (pour les programmes de 2^e ou 3^e cycle). Dans une plus faible proportion (18 %), nous avons reçu des demandes de révision ou des plaintes qui sont acheminées vers un processus d'appel, ou qui font l'objet d'une intervention de notre bureau pour clarifier l'information ou résoudre le problème.

Dans la catégorie « **autres personnes** » (115 au total), nous recevons des demandes de services de la part d'autres membres de la communauté universitaire tels que des personnes qui font de la recherche ou une résidence en médecine, ainsi que de parents, de personnes qui demandent un emploi et de membres du public. Cette année, nous avons reçu un plus grand nombre de commentaires et de plaintes de membres du public sans lien direct avec l'Université. Ces personnes (67) réagissaient à des situations médiatisées, telles que les discussions sur la lutte contre le racisme, la liberté d'expression et la liberté académique. Elles dénonçaient d'autre part des comportements ou commentaires échangés sur des médias sociaux hors du contexte universitaire.

Tableau 1 : Demandes par catégories de personnes

Année	Étudiant(e)s	Personnel	Candidat(e)s à l'admission	Autres	Total
2020-2021	389	21	171	115	696
2019-2020	389	24	185	56	654
2018-2019	335	36	241	38	650
2017-2018	318	20	146	91	575
2016-2017	402	26	150	99	677
2015-2016	316	28	91	105	540

Le **Tableau 2** présente les problématiques soulevées par les personnes qui nous ont consultées. Voir les tableaux 3 et 4 pour le détail des problématiques académiques et celles liées aux droits de la personne.

Les **étudiantes et étudiants** ont présenté principalement des problématiques académiques ou d'encadrement pédagogique et des questions d'ordre financier (frais, prêts, bourses). À cela s'ajoutent, au 2^e et 3^e cycle, des problématiques portant sur la relation de supervision. Les problématiques étudiantes comptabilisées à la dernière ligne du tableau 2 dans la catégorie « Autre » (71 au total) représentent 18% des questions soulevées par le corps étudiant de tous les cycles.

Elles comprennent des problèmes liés à des processus administratifs, à la communication, à l'accès à des documents ou à des services, à des difficultés technologiques, et à des questions hors du champ universitaire (par exemple liées à l'immigration ou à un contrat de location).

Les **membres du personnel de soutien et du personnel enseignant** (21 au total) nous ont consultées principalement sur des questions relatives à leur milieu de travail et à des situations de conflit avec des collègues ou des membres du corps étudiant, et moins souvent pour régler des questions administratives ou des questions relatives à l'accès à des services.

Tableau 2 : Problématiques par catégories de personnes

Types de problématiques*	Étudiant(e)s	Personnel	Autres**	Total
Académiques	197	1	0	198
Admission	16	0	169	185
Associations étudiantes	10	0	2	12
Conflit relationnel	0	2	1	3
Droits de la personne	22	0	3	25
Encadrement pédagogique	12	0	0	12
Frais et financement	49	1	2	52
Harcèlement	2	1	2	5
Milieu de travail	2	8	0	10
Résidence	9	0	0	9
Securité	0	0	0	0
Supervision (2 ^e et 3 ^e cycle)	10	0	1	11
Comportement - étudiant(e)	1	3	5	9
Comportement – professeur(e)	4	0	8	12
Autre	71	5	94	170
Total	405	21	287	713

* Une personne peut avoir plus d'une problématique.

** Y compris candidat(e)s à l'admission.

Le **Tableau 3** détaille les problématiques académiques soulevées par les étudiantes et étudiants de tous les cycles. En plus des questions relatives aux processus d'évaluation ou aux allégations de fraude scolaire, elles comprennent des problèmes liés à l'inscription (par exemple cours prérequis), aux exigences pour obtenir un diplôme, à la progression dans un programme (par exemple moyenne minimale à respecter), à l'accès à certaines options ou à certains cours, etc. En cette année de transition vers les modes virtuels et hybrides, nous avons aussi eu davantage de questions liées à la qualité de l'expérience scolaire.

Les situations les plus complexes sont celles liées aux demandes d'exception (par exemple demande d'examen différé, demande de retrait de cours) lorsque celles-ci sont rétroactives, ou si elles comportent des situations personnelles ou familiales difficiles à documenter ou des problèmes de santé mentale affectant le rendement académique. Ces personnes ont souvent besoin de conseils spécifiques pour soumettre une demande complète ou d'une intervention pour faciliter la communication ou la résolution de problème. Voir également les commentaires dans la section V.2, pages 21-22.

Tableau 3 : Problématiques académiques

	1 ^{er} cycle	2 ^e et 3 ^e cycle	Inconnu ou autre*	Total
Inscription	15	2	1	18
Évaluation	57	3	2	62
Fraude scolaire	20	1	0	21
Demande d'exception	19	0	0	19
Apprentissage expérientiel	4	1	0	5
Exigences et progression	14	3	0	17
Qualité (cours ou programme)	17	2	0	19
Retrait de programme	5	6	0	11
Divers	22	2	2	26
Total	173	20	5	198

* Étudiant(e)s non inscrit(e)s, diplômé(e)s, spécial(e)s

À noter: Les questions de supervision (2^e et 3^e cycle) ne font pas partie de ce tableau. Voir **Tableau 2**.

Le **Tableau 4** identifie les catégories de plaintes relatives aux droits de la personne. Si les recours internes n'ont pas été épuisés, nous dirigeons la personne vers le Bureau des droits de la personne pour toute question de discrimination ou de harcèlement.

Nous avons traité en particulier de questions d'accommodement dans des situations de handicap (12), par exemple pour faire connaître les ressources et expliquer les processus (si la personne n'avait pas encore fait de demande), ou pour aider à résoudre des questions de communication ou de mise en place d'un accommodement. Plusieurs de ces situations concernaient des problèmes pendant un examen (temps supplémentaire non mis en place par

le personnel enseignant, interruptions hors du contrôle de l'étudiante ou de l'étudiant). Selon leur gravité, ces situations se sont parfois résolues par un examen différé ou par une révision de note.

Nous avons également reçu des questions relatives à la discrimination basée sur la race (9). La moitié de ces plaintes concernaient des situations liées à l'Université, y compris des prises de position sur la manière de répondre à l'utilisation du mot en n en salle de classe. L'autre moitié concernaient des échanges entre étudiantes ou étudiants sur les médias sociaux. Ces situations dépassaient le cadre de l'Université d'Ottawa et les personnes participant à ces échanges appartenaient souvent à différentes institutions.

Tableau 4 : Problématiques - Droits de la personne

	Étudiant(e)s	Personnel	Autres personnes	Total
Âge	0	0	0	0
Situation de handicap	12	0	0	12
Orientation sexuelle	1	0	0	1
Sexe	1	0	2	3
Race	8	0	1	9
Autres	0	0	0	0
Total	22	0	3	25

Le **Tableau 5** résume les services que nous offrons :

- **Information et aiguillage** : Si la personne n'a pas encore utilisé les recours possibles, nous lui indiquons les règlements pertinents et les processus à suivre. Nous lui expliquons au besoin les critères qui s'appliquent et les options qu'elle peut considérer. Nous la dirigeons vers les services de soutien.
- **Conseils et coaching** : Si la personne a besoin d'aide pour faire ses propres démarches, nous offrons des conseils confidentiels et d'une perspective indépendante. Nous pouvons aider la personne à mieux comprendre les étapes à suivre, à cerner les enjeux ou à comparer les options possibles; nous pouvons également l'aider à développer des outils de communication efficaces. Il peut s'agir de coaching ou de discussions de suivi, suivant la problématique à laquelle la personne fait face.
- **Interventions diverses** : Si la personne a besoin d'assistance plus directe pour faciliter l'utilisation des processus ou la résolution de la situation, nous avons besoin de son consentement écrit pour entrer en contact avec les unités administratives ou académiques correspondantes. Selon le cas, nous utilisons alors en général des techniques informelles pour clarifier l'information dont la personne a besoin ou pour faciliter la résolution d'un problème.
- **Examen de plainte en dernier recours** : Si la personne a épuisé les recours disponibles à l'Université, nous pouvons également examiner la situation et, au besoin, faire des recommandations.

Tableau 5 : Services offerts par catégorie de personne

Service	1 ^{er} cycle	2 ^e et 3 ^e cycle	Autres* étudiant(e)s	Personnel	Autres** personnes	Total
Information et aiguillage	218	22	7	9	269	525
Conseils ou coaching	64	25	0	7	4	100
Intervention	42	7	1	5	13	68
Examen de plainte en dernier recours	3	0	0	0	0	3
Total	327	54	8	21	286	696

* Niveau inconnu ou étudiant(e) non inscrit(e), diplômé(e), spécial(e).

** Y compris candidat(e)s à l'admission.

Le **Tableau 6** présente les résultats des interventions. Celles-ci se font à diverses étapes d'un processus universitaire et pour des raisons variées, par exemple : clarifier de l'information pour faire avancer un dossier, discuter des critères ou des raisons en lien à une décision, chercher à trouver une solution, attirer l'attention d'un service ou d'une faculté sur une problématique qui n'avait pas été communiquée ou comprise, faciliter la communication pour désamorcer un conflit.

Il est à noter par ailleurs que la solution recherchée par la personne qui s'adresse à l'ombudsman n'est pas nécessairement celle qui s'impose. Conséquemment, les situations résolues « en partie » peuvent correspondre à plusieurs scénarios : clarification des critères ou des étapes à suivre; clarification des raisons d'une décision; solution d'une partie de la situation; solution différente de celle recherchée initialement.

Tableau 6 : Résultats des interventions

	Total
Résolution en totalité	36
Résolution en partie	30
Pas de résolution	2
Total	68

Le **Tableau 7** présente les résultats des examens de plaintes en dernier recours. Nous avons reçu deux plaintes que nous avons fermées sans faire de recommandations. L'une concernait une allégation de plagiat qui avait donné lieu à un appel jusqu'au niveau du Comité d'appel du Sénat. L'autre était une situation de discrimination qui avait déjà fait l'objet d'une enquête concluant à l'existence d'un facteur de discrimination.

Une plainte en dernier recours a donné lieu à des recommandations qui ont été acceptées et mises en place par le Syndicat étudiant de l'Université d'Ottawa (SÉUO) dans le cadre des élections à son Conseil d'administration. Le problème concernait les processus de documentation et de communication à la candidate ou au candidat dans une situation pouvant mener à une disqualification.

Tableau 7 : Résultats des examens de plaintes en dernier recours

	Pourcentage
Recommandations faites et acceptées	1
Plaintes non fondées	2
Total	3

III. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS

Révision de note

Une étudiante avait fait une demande de révision de note après un travail de groupe. Le directeur du département avait refusé la demande parce que les autres membres du groupe n'avaient pas participé à la demande de révision. Il s'agissait là d'une erreur puisque le règlement venait d'être clarifié à ce sujet et qu'il est possible de faire une demande de révision de note individuelle pour un travail de groupe. L'ombudsman est intervenue auprès du département et la révision de note a eu lieu.

Problème pendant l'examen

Un étudiant avait suivi les instructions écrites du professeur pour la soumission des réponses pendant un examen sur Brightspace. En particulier, il était possible d'apporter des corrections aux réponses tant que le temps imparti pour l'examen n'était pas terminé. Pourtant, le système n'a pas permis à l'étudiant de modifier sa réponse à une question et le professeur n'a pas accepté la réponse que l'étudiant lui a envoyée par courriel pendant l'examen. Une intervention de l'ombudsman auprès du vice-doyen a permis de trouver une solution : omettre cette question dans le calcul de la note de cet étudiant.

Demande d'exception – santé mentale

Une étudiante a reçu une note d'échec (incomplet) qu'elle pensait injuste. Une discussion entre l'ombudsman et la directrice du département a clarifié que l'étudiante avait remis quelques travaux en retard, manqué beaucoup de classes et qu'elle n'avait pas soumis plusieurs travaux essentiels du cours. Étant donné que l'étudiante avait eu de sérieux problèmes de santé, l'ombudsman lui a expliqué comment faire une demande de retrait rétroactif.

Assurance dentaire

Une étudiante avait besoin de soins dentaires pour sa fille. Elle nous a expliqué qu'elle avait rempli le formulaire et payé les frais au début de l'automne pour que sa fille soit couverte par l'assurance. Mais pendant l'hiver la compagnie d'assurance lui disait que le processus n'était pas complété. Nous avons contacté Studentcare et l'association étudiante pour leur demander de clarifier la situation et l'étudiante et sa fille ont pu obtenir l'assurance dentaire.

Paiement des heures de travail

Une employée à temps partiel s'est plainte de ne pas recevoir sa paie pendant la session d'automne 2020 malgré la soumission de ses heures de travail. Une intervention de l'ombudsman auprès de sa superviseuse a clarifié que l'employée avait dû soumettre ses demandes plusieurs fois car elle n'avait pas compris toutes les instructions. Il y avait un autre problème car l'employée utilisait un compte sur lequel l'Université ne pouvait pas faire de dépôt direct. En 2020, l'accès aux bureaux en personne était limité. Après correction et validation des documents, l'ombudsman a communiqué avec le service de la paie pour que l'employée puisse exceptionnellement venir chercher un chèque en personne avant la période de congé des fêtes.

Frais d'inscription

Un étudiant de 2^e cycle devait assister à dix séminaires pendant son programme. Il s'agit de séminaires donnés par des étudiantes et des étudiants. Ce sont des activités obligatoires du programme, mais qui ne nécessitent pas d'inscription ni de frais d'inscription. Cependant, il manquait à l'étudiant un séminaire une fois que les autres exigences du programme ont été terminées, et il s'est retrouvé avec une inscription inattendue pour une session à temps plein supplémentaire. La situation a été solutionnée.

quand la faculté a accepté que l'étudiant assiste à un dernier séminaire étudiant sans avoir à être inscrit (comme l'indiquaient les courriels que l'étudiant avait reçus pendant son programme).

Bourse

Un parent était inquiet de l'effet de la pandémie sur la situation financière de sa fille nouvellement admise à l'Université car l'étudiante n'avait pas eu les notes nécessaires pour recevoir la bourse d'admission en septembre 2020. Une discussion avec le Service de l'aide financière et des bourses a clarifié que si l'étudiante avait de bons résultats à l'Université, elle pourrait recevoir la bourse au mérite dès janvier. Les statistiques ont aussi montré que grâce à la possibilité, en 2020-2021, de noter un cours « satisfaisant – non satisfaisant » sans que la note compte dans le calcul de la moyenne, un plus grand nombre de personnes ont bénéficié de cette bourse.

Problèmes de communication

Un candidat à l'admission avait fait une demande pour un programme de 2^e cycle. Il avait envoyé ses documents par courrier recommandé pendant la période où l'Université fonctionnait principalement à distance. Des problèmes de communication ont eu lieu quand le candidat a fait des suivis pour confirmer la réception de ses documents car il recevait des réponses qui semblaient contradictoires. En réalité, les documents avaient été reçus au service postal central de l'Université, mais pas au département. Cela avait entraîné des confusions importantes, et l'étudiant s'inquiétait de dépasser les dates limites de dépôt de candidature et de voir annuler sa demande. Après l'intervention de l'ombudsman auprès du service postal et de la faculté, les confusions ont été clarifiées et la communication a repris. Le candidat a accepté une offre d'admission.

Supervision (3^e cycle)

Un étudiant en doctorat vivait une transition difficile car son nouveau directeur de thèse était absent et l'étudiant s'inquiétait au sujet de la date de son examen de synthèse qui approchait. L'étudiant

a discuté à plusieurs reprises avec l'ombudsman pour obtenir des conseils et de la rétroaction sur la façon de communiquer avec les diverses parties (directeur de thèse, département, membres du comité). Lors de la session académique suivante, l'étudiant a confirmé à l'ombudsman que la communication au sujet de l'examen de synthèse progressait et que ses recherches se passaient bien.

Demande d'exception – accommodement

Un étudiant vivait une situation de handicap exacerbée par la pandémie. Dans ce contexte, des problèmes de réception de courriels liés à la migration vers Outlook ont mené à un retard dans l'accès à une des composantes du cours. Le professeur n'avait offert que quelques jours de plus pour compléter le travail. Les détails de la situation due aux courriels étaient compliqués à expliquer et l'étudiant avait besoin d'aide pour trouver une solution plus complète. Après une discussion entre l'ombudsman et la vice-doyenne, celle-ci a accordé une évaluation différée.

« Merci de votre aide, de votre patience et de votre compassion au début de cette année scolaire. Je n'ai pas les mots pour exprimer la valeur des efforts que vous avez faits pour moi. »

(étudiant)

« Merci. Cela m'a beaucoup aidée et rassurée de pouvoir discuter avec quelqu'un qui apportait une nouvelle perspective et me permettait ainsi d'évaluer les options. »

(professeure)

IV. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2020-2021

1. Construire un environnement juste dans un contexte de changement constant

« Pleinement conscients de la nécessité de préparer nos étudiantes et nos étudiants, quel que soit leur champ d'études, nous privilégierons un enseignement inclusif, innovant, agile et nourri de pratiques pédagogiques exemplaires. »¹

« Nous sommes soucieux d'être et de demeurer un employeur de premier choix, vivement conscients que notre succès repose sur les multiples contributions de notre personnel talentueux et dévoué. »¹

La situation de pandémie a accéléré le besoin de changement et l'Université fait face, comme tous les secteurs de notre société, à des défis pour favoriser des milieux d'apprentissage et de travail sains et inclusifs. Mais l'Université abordait déjà, avec la publication en juin 2019 du plan stratégique Transformation 2030, d'importants chantiers d'innovation et de modernisation. Je tiens à en souligner plusieurs aspects en rapport avec mes remarques dans cette section.

Selon le rapport d'étape de l'été 2021, les efforts d'amélioration ont inclus la publication en janvier 2020 du *Plan d'action sur la santé mentale*

et le *mieux-être* et la nomination d'une conseillère spéciale chargée de concevoir et d'appliquer une stratégie à long terme, la publication en juin 2020 du *Plan d'action autochtone*, la nomination en décembre 2020 d'un conseiller spécial, antiracisme et excellence en matière d'inclusion, la signature en janvier 2021 de la *Charte de l'Okanagan* visant à « intégrer la santé dans tous les aspects de la culture institutionnelle », et l'annonce en janvier 2021 de cinq initiatives pour combattre la discrimination raciale systémique.

À cela s'ajoutent, en août 2021, le rapport de synthèse sur le *Renouveau de la francophonie* et, à l'automne 2021, le rapport de progrès sur le dossier antiracisme et la signature de la *Charte de Scarborough contre le racisme anti-Noir et pour l'inclusion des Noirs dans l'enseignement supérieur au Canada*.

Ce sont là autant de projets ambitieux et nécessaires, et il est important de reconnaître les progrès réalisés et les objectifs à atteindre. La mise en œuvre de ces changements va continuer à dépendre de l'apport de tous les membres et secteurs de la communauté universitaire qui contribuent par leurs commentaires et leur travail à cerner les priorités et à les mettre en place.

¹ <https://transformation2030.uottawa.ca/fr/aspirations-incontournables>

2. Population étudiante transgenre et de genre non conforme: amélioration des processus

Dans le cadre des rapports de progrès mentionnés ci-dessus, je voudrais aussi souligner des avancées concernant certains défis que rencontrent les personnes transgenres et de genre non conforme. Des étudiantes et étudiants nous avaient fait part de leur expérience lorsque les plateformes et les systèmes utilisés par l'Université ne les identifiaient pas systématiquement par leur nom de choix. Ces personnes se trouvaient fréquemment mégenrées dans certaines activités universitaires ou en salle de classe.

L'ombudsman a demandé une mise à jour auprès du Bureau des droits de la personne et du Service de la registraire. Nous avons discuté du développement en cours du plan sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) à l'Université

d'Ottawa, et en particulier de la progression du travail sur l'intégration des différents plateformes et systèmes utilisés par l'Université en rapport avec la population étudiante.

Il a été clarifié que les plateformes et systèmes relatifs aux activités académiques seraient intégrés d'ici le printemps 2022 pour reconnaître systématiquement le nom de choix des étudiantes et étudiants. De plus, on nous a indiqué que les systèmes relatifs aux ressources humaines sont en voie d'amélioration bien que cela soit plus complexe puisque ces systèmes utilisent aussi des données externes à l'Université.

3. Équité : importance de la dimension relationnelle

Dans le contexte difficile de la pandémie, nous avons remarqué à maintes reprises l'importance de l'empathie et de l'écoute, et tout d'abord en ce qui concerne notre propre pratique. Les courriels des personnes qui nous consultaient étaient beaucoup plus fréquents et « transactionnels ». Ces personnes cherchaient des réponses rapides à des questions nouvelles et qu'elles présentaient souvent sous la forme d'une simple dichotomie : juste ou injuste, correct ou incorrect.

La réalité était souvent beaucoup plus nuancée ou fluide. En l'absence du contact direct en personne, nous avons dû adapter notre façon de répondre aux demandes pour mieux cerner les dossiers qui nécessitaient une approche personnalisée, des rendez-vous virtuels ou téléphoniques, ou des suivis avec l'administration en plus de l'information demandée par courriel.

Cette nouvelle réalité a aussi influé sur les échanges entre les membres de la communauté universitaire. Mais nous avons vu des membres du corps étudiant ou du personnel surmonter maintes difficultés et frustrations pendant la pandémie lorsque les courriels qu'ils échangeaient contenaient des expressions réciproques d'empathie—que les réponses soient positives ou négatives sur le fond.

Par contre, nous avons dû intervenir dans plusieurs situations qui s'étaient détériorées. Celles-ci se sont solutionnées seulement une fois que la communication était rétablie, qu'une explication était donnée et que celles et ceux qui demandaient ou qui donnaient un service se sentaient de nouveau traités comme des personnes.

Triangle de l'équité



ÉQUITÉ PROCÉDURALE

Le processus est transparent, accessible et impartial

- Informer la personne des règlements, critères, attentes ou allégations la concernant
- Donner à la personne une occasion raisonnable de présenter de l'information
- Respecter des délais raisonnables
- Agir de façon impartiale et sans préjugé
- Communiquer les raisons d'une décision et les recours possibles

ÉQUITÉ RELATIONNELLE

La personne est traitée avec respect

- Être raisonnablement accessible et à l'écoute
- Informer la personne et la diriger vers les procédures et ressources pertinentes
- Respecter la confidentialité
- Être courtois, honnête et transparent
- S'excuser en cas d'erreur

ÉQUITÉ DE FOND

La décision est juste, raisonnable et équitable

- Avoir l'autorité nécessaire pour prendre la décision
- La décision repose sur tous les renseignements pertinents
- La décision est raisonnable et juste compte tenu des circonstances particulières
- Il n'y a pas d'erreur ou d'omission
- Il n'y a pas de discrimination, d'oppression, ni d'abus

En observant les problématiques qui nous ont été présentées, nous avons constaté à quel point une approche empathique—basée sur les **outils relationnels** du *Triangle de l'équité*—faisait réellement la différence entre une situation qui se résolvait et un

conflit qui s'aggravait. Faire preuve de courtoisie, prendre le soin d'écouter et d'informer, faire des excuses le cas échéant, tout cela aide à désamorcer beaucoup de situations.

4. Traiter judicieusement des questions de comportement

Il peut être difficile de s'affronter à des questions de comportement. On peut ne pas se sentir outillé. On peut hésiter lorsqu'il s'agit de faire la part des choses entre un comportement qui ne semble pas raisonnable et un besoin d'accommodement protégé par le Code des droits de la personne. De fait, nous remarquons parfois des situations dans lesquelles un comportement disrespectueux est longtemps toléré, même si cela nuit à la fois à la personne qui manque de civilité et aux personnes qui l'entourent.

Par contraste, nous rencontrons occasionnellement des situations dans lesquelles la réponse à un comportement manque de nuance ou de doigté. La bonne pratique est de nommer le comportement, de demander qu'il ne se reproduise pas, et de diriger la personne vers des services de soutien au besoin, tout en la traitant avec respect. Il faut également, si on impose des conséquences ou si on rédige

une lettre formelle d'avertissement, tenir compte des circonstances exténuantes qui ont pu mener au comportement. Une réponse qui ne reconnaît pas ces circonstances contribue à isoler la personne plutôt qu'à l'aider à se développer.

L'Université propose le développement d'un énoncé des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants. Par ailleurs, le Bureau de l'ombudsman avait au cours des années précédentes soulevé des questions et offert des commentaires sur le processus à suivre pour soutenir les étudiantes et étudiants présentant des comportements à risque. Ces sujets restent d'actualité et nous allons suivre avec intérêt les discussions à venir sur ces points.

5. Défis à l'inclusion: pratiques dans certains cours

« Il ne s'agit cependant pas de revenir avec complaisance à nos vieilles habitudes. Nous devons plutôt nous inspirer des leçons apprises et des progrès accomplis depuis le début de la pandémie pour continuer d'innover, de faire tomber des barrières et d'explorer de nouvelles avenues. »²

Pour en revenir sur les défis relatifs à l'équité, la diversité et l'inclusion, je termine cette section du rapport 2020-2021 avec des remarques sur l'expérience d'étudiantes ou d'étudiants vivant certaines situations de handicap et qui rencontrent parfois des barrières qui pourraient être évitées.

Dans plusieurs plans de cours de programmes différents, j'ai remarqué les éléments suivants :

- Absence d'un énoncé sur les accommodements scolaires
- Mention de la possibilité d'un examen différé mais seulement en relation avec une maladie
- Exigence d'une note médicale ne pouvant provenir que des services de santé de l'Université

Récemment j'ai aussi remarqué une utilisation plus fréquente dans le plan de cours de la note EIN (échec) s'il manque des travaux. Cela est pertinent lorsqu'il s'agit d'exigences essentielles du cours, mais ce n'est pas toujours le cas. J'ai observé, par exemple plusieurs situations dans lesquelles l'énoncé sur la note EIN s'appliquait à tous les éléments du cours, y compris des travaux ou tests qui représentaient un petit pourcentage de la note finale.

Des membres de la communauté étudiante m'ont aussi parlé de pourcentages relatifs à la participation mais sans système pour mesurer

la participation (et parfois sans occasion de participation). La note obtenue dans cette catégorie reflétait finalement plutôt la présence au cours, et les points se perdaient pour une ou plusieurs absences plutôt que pour un manque de participation ou une piètre qualité de la participation.

Les processus de plainte peuvent paraître longs ou complexes lorsqu'il existe des enjeux liés à des obstacles ou à un besoin d'accommodement à l'intérieur d'un cours. La plupart des facultés n'ont pas de personne désignée—conseillère ou conseiller en équité—pour aider à régler ce genre de problème rapidement et de façon informelle entre les membres de la communauté étudiante et du corps enseignant.

Ce type de situation crée des obstacles évitables qui touchent en particulier les membres de la communauté étudiante vivant certaines situations de handicap comme des maladies chroniques. Dans ce contexte, certains acceptent une situation injuste ou se retirent d'un cours après un échange avec l'enseignante ou l'enseignant—malgré l'impact sur leur note ou sur leur situation financière—plutôt que d'utiliser des processus de plainte plus officiels.

Par ailleurs, contrairement au libellé de certains plans de cours, le règlement I.9.5 reconnaît non seulement la maladie mais aussi la documentation d'une « situation de vie exceptionnelle » comme justification d'une absence à un examen ou d'une remise tardive de travaux. Le règlement II.5.3 (s'appliquant aux 2^e et 3^e cycles) est moins clair sur ce point. Des étudiantes et étudiants de 2^e ou 3^e cycle—ou d'autres programmes dans lesquels deux échecs mènent à un retrait de programme—se sont retrouvés dans des situations très vulnérables par manque d'information sur leurs options.

² Préparer l'Université de demain — rapport d'étape (uottawa.ca).
https://www.uottawa.ca/vice-recteur-etudes/sites/www.uottawa.ca.vice-recteur-etudes/files/fr_-_rapport_de_progres_t2030.pdf

Recommandation aux facultés

Faire circuler des rappels auprès du personnel enseignant au sujet des points suivants relatifs aux plans de cours :

- Inclusion d'un énoncé sur les accommodements scolaires
- Clarification des exigences essentielles de cours et utilisation judicieuse de la note EIN en relation à des exigences essentielles du cours
- Clarification du processus d'évaluation de la participation (le cas échéant)
- Ne pas limiter l'information relative aux absences aux examens ou à la remise tardive de travaux aux situations de maladies mais inclure les situations de vie exceptionnelles
- Ne pas exiger que la documentation provienne des services de santé de l'Université
- Faire référence aux règlements pertinents, par exemple : I.9, I.16, II.5.

Recommandations à l'Université

Ajouter au Règlement I.8.5 *Plan de cours pour les études du premier, deuxième et troisième cycle* l'exigence d'inclure dans le plan de cours un énoncé sur les accommodements scolaires.

Ajouter au Règlement II.5.3 *Évaluation différée* la notion de situation de vie exceptionnelle.

Considérer la possibilité d'adopter dans d'autres facultés un rôle de conseillère ou conseiller en équité et réussite scolaire dont le rôle pourrait inclure la facilitation de la mise en place des accommodements scolaires et la résolution informelle de problèmes entre des membres de la communauté étudiante et du corps enseignant.

Là où ce rôle n'existe pas, clarifier le processus à suivre pour une résolution informelle d'enjeux liés à des obstacles ou à des accommodements entre les membres de la communauté étudiante et du corps enseignant.

Pour conclure cette section, je veux mentionner une autre initiative importante : la création d'une nouvelle équipe de soutien qui « offre des services de gestion de cas aux membres de la population étudiante de l'Université d'Ottawa à compter de septembre 2021 » et dont le « but est de leur proposer une démarche globale pour gérer leurs besoins scolaires, personnels complexes et en matière de santé » et de créer « un système de soutien qui permet[te] à l'étudiante ou l'étudiant de prendre sa vie en main de manière durable. » Il s'agit là d'un service très important, en particulier pour les étudiantes et les étudiants qui rencontrent des barrières multiples.

J'inclus enfin le témoignage d'un étudiant qui a voulu souligner les dimensions positives des changements que nous avons vécus pendant la pandémie. Dans un environnement qui fera de plus en plus usage de la technologie et où nous serons de plus en plus interconnectés, nous devons nous interroger sur les meilleures façons d'éliminer les barrières et sur les occasions d'inclure de la flexibilité et de l'humanité. Lorsque nous prenons soin de construire des environnements inclusifs et justes, nous améliorons l'expérience de toutes et de tous. Les principes de conception universelle ou inclusive sont essentiels à la réalisation des objectifs du plan de transformation de l'Université.

« L'expérience de suivre mes cours en ligne a grandement amélioré mon rendement scolaire et a contribué à une meilleure qualité de vie. En passant moins de temps dans des trajets, j'ai eu plus de temps pour travailler à mes tâches scolaires, j'ai pu établir un espace de travail et un horaire qui me convenaient mieux, j'ai eu un plus grand accès à mes professeurs, et j'ai pu économiser sur les coûts de transport et de repas pris sur le campus. En résumé, je ressens plus de joie et d'équilibre, et cela m'a permis d'obtenir de meilleurs résultats scolaires. »

(courriel d'un étudiant en mai 2021)

V. MISES À JOUR SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES ANTÉRIEUREMENT

1. Feuille de route pour les étudiants

Dans un précédent rapport, l'ombudsman avait recommandé :

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

Mise à jour de l'Université (été 2021)

« Nous travaillons à une meilleure diffusion des informations de soutien académique (uniformisation des informations de soutien

académique sur les sites des facultés). Ceci se fait en collaboration avec l'équipe de Perspective Web qui travaille à la refonte du site web et devrait paraître sur le web à mesure que les facultés commenceront à utiliser la nouvelle plateforme web.

Parallèlement à ceci, nous travaillons à la création d'une page web pour identifier les différentes instances à qui s'adresser en cas de problème académique, dans le cadre d'un projet pilote avec la Faculté des arts. La page web sera créée au courant de l'été et devrait être en ligne vers la fin août, début septembre. Nous travaillons à identifier la meilleure façon d'arrimer ce projet pilote avec la refonte du site web (projet Perspective Web). Il y aura plus de développements à ce niveau au courant de l'automne. »

2. Demandes d'exceptions (maladie ou autre situation de vie exceptionnelle)

Dans un précédent rapport, l'ombudsman avait recommandé :

« ... de développer et de publier, dans la section *Règlements académiques expliqués* du site web, un document tel qu'une feuille de route ou une foire aux questions qui regrouperait et résumerait l'information sur les options

(et leurs implications), les processus à suivre et les ressources disponibles lorsqu'un étudiant fait face à une maladie ou une situation de vie exceptionnelle.

(à suivre)

Il s'agirait de présenter l'information d'une façon abrégée centrée sur l'étudiant tout en incluant les liens vers les règlements ou pages d'information existants :

- demandes d'examens différés ou de remise tardive des travaux,
- demandes d'abandon après les dates limites,
- demandes concernant les frais,
- services de soutien, etc.

Une fois le document publié sur le site web, il pourrait également faire l'objet d'un communiqué aux étudiants et un lien pourrait être ajouté dans Brightspace. »

À ce sujet, à la fin de l'automne 2020, le Service des comptes étudiants a sollicité de la rétroaction de la part de l'ombudsman sur une refonte en cours de l'information consacrée aux demandes de remboursements de frais d'inscription et au processus d'appel.

Mise à jour de l'Université (été 2021)

« Nous ajouterons, dans le site des règlements expliqués, un lien vers la page de soutien académique une fois qu'elle aura été créée (voir la réponse à la question précédente). »

3. Supervision au 2^e et 3^e cycle

Dans un précédent rapport, l'ombudsman avait recommandé de clarifier dans un règlement ou des lignes directrices les responsabilités des parties à une relation de supervision. En particulier :

- les attentes minimales relatives au rôle de directrice ou directeur de thèse quant à la fréquence des interactions et des rétroactions
- les ressources disponibles aux étudiantes et étudiants et aux directrices et directeurs de thèse lorsque des problèmes surgissent dans leur relation
- le rôle des autres parties, par exemple les autres membres du comité et les directrices ou directeurs de programmes, dans la résolution des problèmes
- les responsabilités lorsque l'une ou l'autre partie demande à ce qu'une relation cesse.

L'Université avait répondu qu'il s'agissait d'un dossier prioritaire et qu'une recherche pour déterminer les pratiques exemplaires dans les autres universités était en cours dans le but d'élaborer un guide de supervision.

Mise à jour de l'Université (été 2021) :

« Le Centre de leadership scolaire souhaite créer un nouvel atelier pour accompagner le corps professoral dans son rôle de supervision. Une de ces activités consiste à recenser des outils et des meilleures pratiques auprès des facultés et du Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales. Le règlement sur la thèse, qui sera mis à jour dans le cadre du projet de révision de l'ensemble des règlements académiques, comprendra des exigences essentielles qui viendront également en appui aux directeurs de thèse et à leurs étudiants dans la gestion des attentes. »

Remarques de l'ombudsman

Nous nous réjouissons de l'avancée de ces travaux importants. Nous constatons également qu'il existe sur le site des études supérieures et postdoctorales de l'information et des outils pour aider à mettre en place une bonne relation de supervision. Nos remarques visent donc particulièrement à améliorer la communication relative aux situations complexes ou de conflit, notamment quant aux responsabilités des différentes parties et aux ressources auxquelles elles peuvent faire appel.

Au Bureau de l'ombudsman, nous proposons des conseils et du coaching lorsque des membres du corps étudiant ou professoral ont besoin d'aide pour résoudre des problèmes ou faire face à une étape difficile dans la relation. Nous offrons aussi occasionnellement un service de médiation.

Nous rencontrons cependant des situations où le manque de clarté quant aux responsabilités des diverses parties cause des difficultés pour intervenir et pour trouver des solutions pratiques. Cela a des répercussions sur la santé mentale des personnes qui sont au cœur de la situation (membres du corps étudiant ou professoral). Ces répercussions pourraient être minimisées avec un peu d'aide avant que la situation devienne plus délicate ou compliquée.

Nous remarquons aussi que les membres du corps étudiant ou professoral qui rencontrent des difficultés dans la relation de supervision peuvent se sentir isolés ou éviter chercher de l'aide par peur que la situation ne reste pas confidentielle. Ils peuvent alors se retrouver dans une situation difficile à long terme ou dans une situation qui devient ingérable.

Enfin, les directrices et directeurs de programme ne savent pas nécessairement où trouver de l'aide lorsqu'ils doivent intervenir dans des situations conflictuelles, ni vers qui diriger les membres du corps étudiant ou professoral qui vivent une situation de conflit.

Un des piliers du plan stratégique de l'Université, Transformation 2030, est l'agilité³, c'est-à-dire « l'attitude à prendre pour évoluer avec finesse et être au diapason du monde qui nous entoure » dans un contexte de « renouvellement perpétuel des technologies ». Dans cette section, une des actions stratégiques consiste à « bonifier la direction des étudiants aux cycles supérieurs ». Cela implique bien sûr des changements technologiques, mais aussi de bons outils interpersonnels.

Recommandations concernant les prochaines étapes

Il est important de mettre à la disposition des membres du corps étudiant, du corps professoral et des responsables de programmes de l'information en ligne pour :

- normaliser le fait que des difficultés ou des situations de conflit peuvent surgir
- les diriger vers des personnes-ressource au sein de leur faculté et clarifier la confidentialité de ces interactions
- clarifier quels sont les rôles et responsabilités des autres parties (au sein du comité de supervision, du programme et de la faculté) dans la recherche de solutions justes
- les diriger vers d'autres ressources d'aide confidentielle au besoin

Il est également important de :

- leur offrir des outils pour aborder des situations de conflit de façon constructive (par exemple page de conseils et astuces, ateliers, etc.)
- s'assurer que les responsables de programmes et les responsables de Facultés aient des outils pour guider les membres du corps professoral et du corps étudiant vers une solution juste dans les situations de conflit ou dans le cas où une relation de supervision prenne fin

³ <https://transformation2030.uottawa.ca/fr/agiles>

ANNEXE A: AUTRES STATISTIQUES

Tableau 8 : Langue officielle d'usage

Langue officielle d'usage	Français	Anglais
Toutes les personnes qui nous ont consultées	28,6 %	71,4 %
Étudiant(e)s qui nous ont consultées	21,5 %	78,5 %
Étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université (automne 2020)*	30,0 %	70,0 %

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

Tableau 9 : Étudiant(e)s – appartenance facultaire

Faculté	Étudiant(e)s qui nous ont consultées	Étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université d'Ottawa (automne 2020)*
Arts	13,1 %	11,3 %
Droit	3,9 %	4,1 %
Éducation	4,1 %	5,9 %
Génie	9,3 %	14,0 %
Gestion (Telfer)	5,4 %	11,0 %
Médecine	0,8 %	5,4 %
Sciences	6,2 %	12,6 %
Sciences de la santé	6,2 %	10,9 %
Sciences sociales	14,9 %	24,0 %
Inconnue	36,1 %	0,7 %

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

Tableau 10 : Étudiant(e)s – niveau d'étude

Niveau d'étude	Étudiant(e)s qui nous ont consultés	Étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université d'Ottawa (automne 2020)*
1 ^{er} cycle	84,1 %	83,8 %
Maîtrise	9,5 %	10,8 %
Doctorat	4,4 %	5,0 %
Inconnu ou autre	2,0 %	0,4 %

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

Tableau 11 : Rétroaction

	Oui	Non
A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman?	29	4
Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique ou lettre?	32	3
Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman?	29	6
Si vous avez demandé à l'ombudsman de ne pas divulguer votre nom, est-ce que l'ombudsman a traité votre demande de façon confidentielle?	27	--
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman a été impartial (objectif) en traitant votre demande?	33	2
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité(e) de manière juste et équitable?	33	2
Avez-vous été traité(e) avec respect?	32	2
Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	32	2

Tableau 12 : Rétroaction (suite)

Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?	Total
Obtenir des renseignements	11
Demander des conseils	16
Faciliter la communication avec d'autres personnes	13
Déterminer si j'avais été traité(e) de façon juste et équitable	11
Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même	10
Demander que l'ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème	19



Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste



TEXTE DE REMPLACEMENT ET DONNÉES POUR LES FIGURES

Catégories de personnes

Figure 1

Nombre de personnes par catégories	Total
Étudiant(e)s	1 113
Membres du personnel	81
Candidat(e)s à l'admission	75
Autres*	209
Total	1 478

* (p. ex. parents, membres du public, etc.)

Figure 2

Catégories d'étudiant(e)s	Total
1 ^{er} cycle	842
2 ^e et 3 ^e cycle	193
Autre ou inconnu	78
Total	1 113

Figure 3

Catégories de personnel	Total
Personnel de soutien	29
Personnel enseignant	36
Personnel exclu	3
Autre ou inconnu	13
Total	81

Services

Figure 4

1 ^{er} cycle	Pourcentage
Information et aiguillage	66,5 %
Conseils ou coaching	20,1 %
Interventions diverses	12,5 %
Examen de plainte en dernier recours	0,9 %

Figure 5

2 ^e et 3 ^e cycles	Pourcentage
Information et aiguillage	39,9 %
Conseils ou coaching	39,4 %
Interventions diverses	17,1 %
Examen de plainte en dernier recours	3,6 %

Figure 6

Personnel	Pourcentage
Information et aiguillage	55,5 %
Conseils ou coaching	24,7 %
Interventions diverses	19,8 %
Examen de plainte en dernier recours	0,0 %

Résultats des interventions et des examens de plaintes en dernier recours

Figure 7

Interventions diverses	Pourcentage
Résolution en partie	42,7 %
Résolution en totalité	44,3 %
Pas de résolution	5,9 %
Sans suite*	7,1 %

* Retrait ou abandon par la personne