



Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste

TREIZIÈME RAPPORT ANNUEL

Du 1^{er} juin 2022 au 31 mai 2023

INDÉPENDANCE • CONFIDENTIALITÉ • IMPARTIALITÉ



À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Ce rapport annuel couvre la période du 1^{er} juin 2022 au 31 mai 2023, dernière année de mon premier mandat en tant qu'ombudsman à l'Université d'Ottawa. Je tiens tout d'abord à remercier les membres du comité consultatif de l'ombudsman qui ont recommandé le renouvellement de ce mandat. Je remercie également l'Université et les associations étudiantes de l'intérêt qu'elles portent au travail du Bureau de l'ombudsman et de la confiance qui nous est accordée.

Le rapport comprend des données quantitatives et qualitatives sur nos services, des remarques et recommandations sur les thèmes observés pendant l'année, et une mise à jour sur les recommandations faites dans le dernier rapport. (À noter : les règlements académiques ont été réorganisés au printemps 2023, et ce rapport utilise la nouvelle numérotation.)

Cette année, la section sur les thèmes comprend aussi des réflexions tirées de l'expérience des cinq dernières années. Je remarque par ailleurs le début de mandats du vice-provost aux affaires académiques, du vice-provost aux études supérieures et postdoctorales, et du vice-provost à l'équité, la diversité et l'excellence en matière d'inclusion. Dans ce contexte, plutôt que des réponses immédiates aux recommandations faites dans le rapport, je demande l'occasion de participer à des échanges au cours de l'année 2023–2024, et je demanderai aussi des réponses ou mises à jour qui feront partie du prochain rapport annuel.



Le Bureau de l'ombudsman est formé de deux personnes. De l'été 2021 au printemps 2023, j'ai eu le plaisir de travailler avec Rebecca Crabbe. Dans le rôle d'ombudsman adjointe, Rebecca a démontré sa grande capacité d'écoute empathique, son habileté pour synthétiser l'information et pour cerner les enjeux, son impartialité, et son approche collaborative lors des échanges avec les services et facultés dans la recherche de solutions. Je remercie Rebecca de son excellente prestation et je lui souhaite beaucoup de succès pour ses prochains projets.

Je tiens à remercier également les nombreuses personnes qui s'adressent à nous, ainsi que les membres du personnel, de l'administration universitaire et du leadership étudiant qui, par leurs réponses à nos questions, contribuent à la clarification des processus et à la résolution des problèmes.

— Martine Conway

TABLE DES MATIÈRES

I. 2022–2023 : BILAN DE L'ANNÉE	4
1. Nos activités en chiffres	4
2. Autres activités	10
II. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2022–2023	11
1. Augmentation des demandes de services	11
2. Difficultés dans le processus relatif aux absences justifiées à une évaluation (tests, examens, etc.)	12
3. Accessibilité et accommodements académiques	14
4. Demandes de résiliation de contrat de résidence lors de retraits de l'Université pour raisons médicales	17
5. Études supérieures : responsabilités concernant la relation de supervision	20
6. Meilleures pratiques dans l'encadrement en milieu de travail	23
III. MISE À JOUR SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE RAPPORT ANTÉRIEUR	25
Communication des droits de scolarité à la population étudiante internationale	25
ANNEXE A : AUTRES STATISTIQUES	26

I. 2022–2023 : BILAN DE L'ANNÉE

1. Nos activités en chiffres

Pendant la période du 1^{er} juin 2022 au 31 mai 2023, nous avons reçu un total de 804 demandes de services, ce qui correspond à une augmentation de 17,5 % par rapport à l'année précédente (voir le **Tableau 1**). Les demandes provenaient de 419 membres de la population étudiante (313 au 1^{er} cycle, 80 aux cycles supérieurs, et 26 autres), 38 membres du personnel, 218 candidates ou candidats à l'admission et 129 autres personnes. Les problématiques principales soulevées par les **membres de la population étudiante et du personnel** sont résumées à la page 5 (voir le **Tableau 2**).

Parmi les **candidates et candidats à l'admission** (218 au total), nous avons reçu des demandes de renseignements généraux (169) de la part d'étudiantes et d'étudiants internationaux anglophones (75,7 %) et francophones (24,3 %). Nous les redirigeons selon leurs besoins. Un plus petit nombre de candidates et candidats à l'admission (49) nous ont communiqué des demandes d'aide, des contestations de décisions

ou des plaintes. Les questions soulevées étaient en général liées à des difficultés avec la technologie, la communication ou la gestion des attentes. Quelques demandes de clarifications étaient liées au calcul des moyennes d'admission ou aux cours comptant comme prérequis.

La catégorie « **autres personnes** » (129 au total) comprend d'autres membres de la communauté universitaire, ainsi que des parents (environ 28 %), et des membres du public (environ 59 %). En 2022–2023, les parents nous ont communiqué leurs difficultés à entrer en contact avec les bureaux de l'Université, principalement au téléphone. Leurs préoccupations s'étendaient en particulier à des situations de logement, des questions financières et des questions de soutien académique. Les membres du public ont souvent exprimé des opinions sur des sujets divers (en particulier les questions de liberté d'expression) ou sur des commentaires de membres de la communauté universitaire sur des médias sociaux (hors du contexte de l'Université).

TABLEAU 1 : Demandes par catégories de personnes

Année	Étudiant(e)s	Personnel	Candidat(e)s à l'admission	Autres	Total
2022–2023	419	38	218	129	804
2021–2022	374	24	188	99	685
2020–2021	389	21	171	115	696
2019–2020	389	24	185	56	654
2018–2019	335	36	241	38	650

Le **Tableau 2** présente les problématiques soulevées par les personnes qui nous ont consultées. Voir les tableaux 3 et 4 aux pages 6 et 7 pour le détail des problématiques académiques et celles liées aux droits de la personne. (Voir aussi la page 4 pour un résumé des questions soulevées par les « autres personnes ».)

Par rapport à l'année précédente, les **étudiantes et étudiants** ont présenté un plus grand nombre de problématiques académiques et de questions d'ordre financier (droits d'inscription et autres frais, prêts, bourses). À cela se sont ajoutées des questions liées aux accommodements académiques dans des situations de handicap, aux contrats de résidence, à l'encadrement pédagogique et, au 2^e et 3^e cycles, à la relation de supervision.

Les problématiques étudiantes comptabilisées dans la catégorie « Autre » (85 au total) ont représenté environ 20 % des questions soulevées par la

population étudiante de tous les cycles. Elles concernaient généralement des difficultés administratives, technologiques ou de communication, ainsi que des questions hors du champ universitaire (par exemple des problèmes de visa). Avec le retour sur le campus, nous avons aussi reçu plus de questions relatives aux critères d'exemption du programme U-Pass.

Les **membres du personnel administratif ou de soutien et du corps professoral** (38 au total) nous ont consultées principalement sur des questions liées à leur milieu de travail. Ils cherchaient en général de l'information et des conseils pour gérer des situations avec des collègues ou des gestionnaires. Voir les commentaires à ce sujet aux pages 23 et 24. Leurs « autres » questions étaient en général d'ordre technologique ou administratif.

TABLEAU 2 : Problématiques par catégories de personnes

Types de problématiques	Étudiant(e)s	Personnel	Autres* personnes	Total
Académiques	180	1	10	191
Admission	4	0	214	218
Associations étudiantes	6	0	2	8
Conflit relationnel	2	2	0	4
Droits de la personne	26	1	4	31
Encadrement pédagogique	15	1	0	16
Frais et financement	49	0	7	56
Harcèlement	2	1	0	3
Milieu de travail	2	15	2	19
Résidence	25	1	10	36
Sécurité	1	1	1	3
Supervision (2 ^e et 3 ^e cycles)	14	2	0	16
Comportement – étudiant(e)	5	0	1	6
Comportement – professeur(e)	3	0	1	4
Autre	85	13	95	193
Total	419	38	347	804

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

Le **Tableau 3** détaille les problématiques académiques soulevées par les étudiantes et étudiants de tous les cycles. Elles comprennent des problèmes liés à l'inscription, à l'évaluation, aux allégations d'inconduite académique (voir : intégrité académique), aux exigences d'un diplôme (par exemple crédits, équivalences, ou options), à la progression dans un programme (par exemple moyenne minimale, probation) et à des retraits de programme.

En 2022–2023, avec la reprise des cours principalement en personne, nous avons reçu beaucoup moins de questions relatives à la qualité

d'un programme ou d'un cours. Cependant, nous avons vu une nette augmentation des questions relatives aux demandes d'exception (par exemple demandes de prolongation d'une échéance, d'évaluation différée ou de retrait rétroactif de cours), ainsi qu'aux retraits de programmes dus à un rendement insuffisant. Voir les remarques aux pages 12 à 14 concernant les questions d'évaluations différées.

TABLEAU 3 : Problématiques académiques

	1 ^{er} cycle	2 ^e et 3 ^e cycles	Inconnu ou autre*	Total
Inscription	23	5	4	32
Évaluation	22	4	1	27
Intégrité académique	11	2	2	15
Demande d'exception	36	4	3	43
Apprentissage expérientiel	6	3	0	9
Rendement et progression	3	1	1	5
Exigences et options (programme)	17	1	1	19
Qualité (cours ou programme)	13	0	2	15
Retrait de programme	11	5	0	16
Divers	8	0	2	10
Total	150	25	16	191

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

À noter : Les questions liées à la **relation de supervision aux cycles supérieurs** (16 au total en 2022–2023) ne font pas partie de ce tableau. (Voir le Tableau 2 et les remarques aux pages 20 à 22.)

Le **Tableau 4** identifie les catégories de demandes d'aide ou de plaintes relatives aux droits de la personne. Pour toute plainte de discrimination ou de harcèlement, si les recours internes n'ont pas été épuisés, nous dirigeons la personne vers le Bureau des droits de la personne (BDP) et vers des ressources pertinentes. Notre rôle n'est pas de déterminer le bien-fondé d'une allégation de discrimination ou de harcèlement en soi, mais si une personne se dirige vers nous en dernier recours, nous pouvons examiner le processus suivi par l'Université et faire au besoin des recommandations.

En 2022–2023, nous avons rencontré en particulier des étudiantes et étudiants en situation de handicap qui cherchaient à mettre en place des accommodements et qui nous ont consultés pour obtenir de l'information et des conseils. Nous sommes intervenues dans plusieurs de ces dossiers pour clarifier les étapes ou

faciliter la communication avec le service des accommodements ou les programmes concernés. Voir les commentaires à ce sujet aux pages 14 à 16.

D'autre part, nous avons reçu deux communications de personnes qui avaient été mégenrées, et des demandes d'information au sujet des ressources en place pour la prévention de la violence sexuelle, ainsi que sur le soutien disponible et le fonctionnement des processus de plainte.

À ce sujet, nous sommes intervenues dans un dossier, après la fin du processus du BDP, pour faciliter la communication avec la faculté à laquelle appartenaient les deux étudiants. Le but a été de favoriser l'expression de rétroaction au sujet du processus suivi et des mesures imposées pour remédier aux répercussions négatives de l'incident. Au cœur de la situation se trouvaient les questions de la prise de responsabilité de la personne faisant l'objet d'une allégation, et du bien-fondé d'exiger des excuses.

TABLEAU 4 : Problématiques liées aux droits de la personne

	Étudiant(e)s	Personnel	Autres personnes	Total
Croyance	1	0	0	1
Situation de handicap	20	0	2	22
Genre	2	0	0	2
Sexe	3	0	1	4
Race	0	0	1	1
Autres	0	1	0	1
Total	26	1	4	31

Le **Tableau 5** résume les services que nous avons offerts en 2022–2023 :

- **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 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, selon 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 le processus suivi et, au besoin, faire des recommandations.

TABLEAU 5 : Services offerts par catégorie de personne

Service	1 ^{er} cycle	2 ^e et 3 ^e cycles	Autres* étudiant(e)s	Personnel	Autres** personnes	Total
Information et aiguillage	172	37	22	19	328	578
Conseils ou coaching	93	33	1	15	16	158
Intervention	44	10	4	4	3	65
Examen de plainte en dernier recours	3	0	0	0	0	3
Total	312	80	27	38	347	804

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

** Y compris les 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

	Résultats
Résolution en totalité	28
Résolution en partie	34
Pas de résolution	0
Plainte non fondée	2
Sans suite (abandonné par la personne)	1
Total	65

Le **Tableau 7** présente les résultats des examens de plaintes en dernier recours. Nous avons traité de trois dossiers : un au sujet d'un forfait alimentaire et deux au sujet du programme U-Pass. Nous n'avons pas fait de recommandations sur les dossiers relatifs au programme U-Pass. Dans un cas, nous avons aidé à clarifier les raisons de la décision prise, et, dans l'autre, nous n'avons pas trouvé motif de demander une reconsidération de la décision.

Nous avons fait un suivi détaillé sur un dossier concernant le coût d'un forfait alimentaire qui n'avait que partiellement été utilisé pendant l'année académique. La situation était compliquée par des questions de communication et des circonstances très spécifiques à la personne et au contexte. Nous avons fait une recommandation qui a été acceptée, ce qui a mené à un rabais pour l'étudiante dans ce cas précis.

TABLEAU 7 : Résultats des examens de plaintes en dernier recours

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

2. Autres activités

Le Bureau de l'ombudsman est formé de deux personnes : l'ombudsman qui est nommée pour une période renouvelable de cinq ans, et l'ombudsman adjointe ou adjoint. Pendant l'année 2022–2023, nous avons fait une demande de régularisation du poste d'ombudsman adjointe ou adjoint, ce qui a été accepté. Nous avons depuis procédé à la dotation du poste qui est devenu permanent. Nous remercions l'Université et les associations étudiantes de leur soutien à ce sujet.

L'ombudsman adjointe soutient l'ombudsman dans tous les aspects du travail du Bureau de l'ombudsman. Elle s'est occupée en particulier du premier contact avec les personnes qui nous consultent, leur a offert de l'information et des conseils et a géré une partie des dossiers sur lesquels nous avons fait des suivis.

De plus, l'ombudsman adjointe a coordonné la publication d'annonces au sujet des services de l'ombudsman dans les bulletins des associations étudiantes et du Bureau international, organisé la production et la distribution de matériel de promotion et fait des présentations sur demande pour expliquer notre rôle.

Nous participons également à des activités professionnelles. Nous avons assisté à la conférence conjointe du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des ombudsmans des collèges et universités du Canada (AOUCC) qui s'est tenue les 18 et 19 octobre 2022 à Ottawa.

Nous avons également participé au webinaire de l'AOUCC sur l'équité, la diversité et l'inclusion le 21 février 2023, et à son assemblée annuelle le 24 mai 2023. Le 4 avril, l'ombudsman adjointe a participé à la discussion en ligne de l'AOUCC sur l'équité procédurale dans les universités. Le 12 avril, l'ombudsman a contribué à un webinaire du réseau européen des ombudsmans de l'éducation supérieure (ENOHE) sur les approches pour traiter de questions de violence sexuelle dans les universités.

Le Comité consultatif de l'ombudsman s'est réuni à trois reprises pendant l'année 2022–2023. Le comité formé d'étudiantes et étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs, et de membres du corps professoral et du personnel recommande le budget du Bureau de l'ombudsman et veille à assurer l'indépendance et la nature confidentielle de la fonction d'ombudsman.

« L'ombudsman facilite la quête de solutions justes, aptes à créer, maintenir et renforcer le lien de confiance entre l'institution et ses membres. » *Normes d'exercice de la fonction, Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)*

J'en profite pour vous remercier de l'aide précieuse que vous nous avez fournie récemment. Vous nous avez permis de mieux naviguer le labyrinthe auquel doit faire face un néophyte. Vous avez été d'un fort appui et nous sommes très reconnaissants de votre gentillesse et délicatesse. (parent)

Je vous remercie de votre aide pendant ce processus et de m'avoir expliqué mes options en tant qu'étudiant dans une situation difficile. J'ai beaucoup apprécié l'information et les conseils que vous m'avez apportés. (étudiant)

Merci encore d'avoir pris le temps de me rencontrer hier. J'ai bien apprécié votre écoute et votre réflexion quant aux options possibles pour le bien des employés ainsi que des étudiants. Cela m'a fait du bien de me sentir finalement entendue. (employée)

II. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2022–2023

1. Augmentation des demandes de services

À l'automne 2022, après deux années passées principalement en ligne, l'Université a accueilli trois cohortes d'étudiantes et étudiants en personne. Les services administratifs et académiques de l'Université avaient prévu une augmentation des demandes de services et s'étaient dotés d'approches combinant la prise de rendez-vous en ligne et l'accès à des services en ligne, au téléphone ou en personne. Malgré cela, certains services ont eu de la difficulté à faire face au volume des demandes.

De notre côté, cette situation s'est traduite par une augmentation d'environ 30% des demandes de services à notre bureau durant la fin de l'été et durant l'automne 2022. (Cette tendance à la hausse a ensuite diminué et l'augmentation totale sur toute l'année 2022–2023 a été de 17,5 %.)

Pour notre bureau de deux personnes, cela a causé un ralentissement de notre capacité à répondre aux questions non urgentes ou à faire certains suivis sur des questions générales (par exemple prévenir la récurrence d'un problème en apportant de la rétroaction à une unité administrative ou académique). Cela s'est ressenti également dans la rétroaction que nous avons reçue sur nos services car certaines personnes ont indiqué avoir attendu pour recevoir une réponse ou ne pas avoir eu tout le temps nécessaire pour se sentir bien compris de l'ombudsman.

Au sujet de leurs rapports avec l'Université, les étudiantes et étudiants qui ont communiqué avec nous pendant l'automne 2022 se plaignaient surtout de ne pas recevoir de réponse suffisamment rapide aux courriels envoyés à leur faculté ou de ne pas avoir accès à des rendez-vous en personne. Nous leur avons souvent donné des conseils sur l'utilisation de Q-Less pour faciliter la prise de rendez-vous (y compris en personne), et sur l'approche à adopter pour poser et diriger leurs questions vers les services pertinents. Il nous semble que la communauté universitaire s'est depuis mieux habituée à une approche combinant les services en ligne et en personne.

Les parents qui ont communiqué avec nous cherchaient souvent à rejoindre les services administratifs de l'Université directement au téléphone et rencontraient parfois des boîtes vocales pleines. Ces personnes avaient de la difficulté à comprendre vers quel service diriger les questions qui les préoccupaient. Il s'agissait souvent de questions financières ou liées au logement, en particulier pour des étudiantes ou étudiants arrivant à l'Université ou voulant quitter l'Université. À ce sujet, une meilleure communication des processus de retraits et de remboursements pourrait permettre de réduire les échanges téléphoniques ou par courriel. Voir la section 4 aux pages 17 à 20.

2. Difficultés dans le processus relatif aux absences justifiées à une évaluation (tests, examens, etc.)

Le règlement A-8 sur l'évaluation des apprentissages a été modifié. Depuis septembre 2022, la section A-8.6 sur les absences justifiées spécifie que les étudiantes et étudiants ne peuvent demander qu'une seule « évaluation différée » par cours.

Il existe diverses raisons pour un changement de ce type. On peut avoir besoin de rendre plus gérables les demandes d'examens différés pour le personnel enseignant et administratif. Il peut aussi être nécessaire d'éviter des situations ingérables pour les étudiantes ou étudiants (multiplication des évaluations différées, conséquences sur la charge de travail du trimestre suivant, déclenchement possible d'une situation se répétant de session en session).

Cependant, à l'Université d'Ottawa, les différentes facultés n'ont pas adopté une approche commune sur la façon de répondre aux absences justifiées :

- Dans certains programmes ou facultés, une absence justifiée à un test ou à un examen durant la session entraîne une redistribution de la valeur de cet élément sur d'autres épreuves. Dans ce contexte, seul l'examen final est sujet à un différé. Une personne qui a eu une absence justifiée à un test ou examen durant la session peut obtenir une redistribution de la valeur de cette épreuve et peut au besoin (pour une autre absence justifiée) bénéficier d'un examen final différé pour terminer le cours.
- Dans d'autres programmes ou facultés, une absence justifiée à un examen de mi-session mène à une évaluation différée pour cet examen-là. Avec le changement de règlement, une personne qui a une autre absence justifiée à l'examen final ne peut pas terminer le cours et reçoit alors une note E1N (incomplet-échec).

Ces différences de pratiques ont entraîné plusieurs problèmes :

D'abord, le règlement n'a pas toujours été bien compris, et la notion d'absence justifiée a parfois été confondue avec la notion d'évaluation différée.

(C'est-à-dire qu'une personne n'aurait droit qu'à une seule *absence justifiée à une évaluation* plutôt qu'à une seule *évaluation différée*.)

Cette interprétation erronée a donné lieu à des notes d'échec et des appels évitables, et, dans un dossier en particulier, à des demandes excessives de documentation médicale confidentielle détaillée (heureusement rectifiée à temps après intervention auprès du département).

De plus, des étudiantes et étudiants suivant des cours dans des facultés ou départements différents étaient confrontés à des règles différentes, ce qui leur a causé de la confusion et les a menés à prendre certaines décisions sans une bonne connaissance des conséquences, y compris le risque d'échec au cours.

Ensuite, il est important de souligner qu'une absence justifiée ou un retard justifié de remise des travaux ne devrait pas se solder par un échec au cours. D'autres solutions inclusives et proactives sont possibles pour terminer un cours (voir les commentaires sur les *meilleures pratiques* à la page 13 et sur les *exigences essentielles* aux pages 15 et 16).

À noter que le retrait rétroactif d'un cours peut aussi apporter une solution si les absences justifiées ont été telles que la personne n'a pas pu participer suffisamment aux exigences essentielles du cours pour pouvoir le terminer. Cependant, cette option peut entraîner des répercussions sur le statut de l'étudiante ou de l'étudiant (temps plein ou partiel) et sur l'accès aux aides financières.

Enfin, il faut rappeler que ce genre de règle peut créer des obstacles, en particulier pour des étudiantes et étudiants dans certaines situations de handicap. Une personne qui souffre d'une condition physique ou mentale fluctuante ne peut pas avancer dans son programme si la seule réponse à des absences sporadiques est limitée à un choix entre une seule évaluation différée ou un retrait du cours. Ces personnes ont droit à des

accommodements, mais le processus pour les demander et les obtenir peut ajouter des obstacles évitables.¹

Nous avons noté les meilleures pratiques suivantes :

- Dans le contexte présent où le règlement ne permet qu'une évaluation différée par cours, il est important de ne pas limiter les scénarios possibles au différé ou à l'échec. L'intégration de solutions dans le plan de cours permet au personnel enseignant et à leurs étudiantes et étudiants de solutionner rapidement les situations ponctuelles ne nécessitant pas un accommodement plus spécifique.

De nombreux cours prévoient des mesures proactives inclusives, par exemple redistribution du pourcentage d'un élément sur d'autres éléments, processus pour obtenir le prolongement d'une échéance, calcul retenant la majorité mais pas nécessairement tous les tests ou quiz, etc.

- À partir de l'automne 2023, l'introduction d'un formulaire de déclaration d'absence à une évaluation allège le processus administratif pour la population étudiante, le corps enseignant, l'administration et les services de santé. Le règlement A-8.6 spécifie qu'on ne demandera pas de justificatif pour une première déclaration d'absence à une évaluation dans un cours. Le justificatif ne sera nécessaire qu'à partir d'une deuxième déclaration dans le cours.
- Enfin, dans certaines facultés, on nous a aussi indiqué que les demandes d'évaluations différées (après la première) seraient gérées par la faculté plutôt que par le personnel enseignant ou les départements. Ce genre d'approche devrait mener à une plus grande homogénéité dans l'interprétation et l'application du règlement à l'intérieur d'une faculté, et elle pourrait aussi aider à mieux déterminer les situations donnant lieu à une exception ou à un accommodement lié à une situation de handicap.

À noter : Dans le contexte des changements au règlement A-8.6 et pour réduire les obstacles évitables ainsi que les demandes d'accommodements individualisés qui en résulteraient, il est essentiel que les membres du corps professoral et les départements et facultés conçoivent l'évaluation des cours, y compris les options pour répondre aux absences justifiées, selon une approche inclusive et universelle.¹

Il est possible que le changement qui limite les évaluations différées à une par cours produise dans les court et moyen termes plus de demandes d'accommodements ou des demandes plus complexes car certains étudiants et étudiantes, par exemple s'ils vivent une situation de santé fluctuante ou s'ils ont à leur charge des enfants en bas âge, rencontreront plus d'obstacles si un cours n'est pas conçu dès le départ avec une approche inclusive et universelle.

L'unité académique et la faculté ont un rôle important à jouer pour guider le personnel enseignant, conseiller les étudiantes et étudiants et pour les aider à réduire les risques évitables d'échecs et de retraits de programme. Elles ont également une responsabilité dans la mise en place d'accommodements académiques raisonnables.¹

Recommandations

- a) Considérer le bien-fondé de maintenir des processus facultaires divergents concernant la façon de répondre aux absences justifiées.

Que les processus restent divergents ou non entre les facultés :

- b) Établir les bonnes pratiques visant à éliminer les obstacles non liés aux *exigences essentielles*¹ dans les cours et à adopter une approche inclusive et proactive pour déterminer les solutions académiques viables aux absences justifiées; intégrer les bonnes pratiques dans les gabarits de plans de cours
- c) Communiquer clairement les processus concernant les absences justifiées et les demandes d'évaluations différées à la population étudiante et au corps professoral

¹ Voir aussi la section 3, Accessibilité et accommodements académiques, aux pages 14 à 16.

(en particulier dans les gabarits de plans de cours de chaque faculté ou programme) afin d'assurer une application cohérente, juste et non-discriminatoire de ces processus

- d) Dans des cas précis où il n'existerait pas de solution académique viable à une deuxième absence justifiée à une évaluation

dans un cours, s'assurer que les étudiantes et étudiants sont clairement informés qu'un retrait rétroactif du cours peut être possible, et qu'ils reçoivent un suivi de la part des spécialistes académiques de leur faculté d'attache et du service de l'aide financière pour considérer leurs options.

3. Accessibilité et accommodements académiques

À l'automne 2022, le Service d'accommodements scolaires a vu une augmentation importante du nombre de demandes d'accommodements. Par ailleurs, le rapport 2022–2023 du Bureau des droits de la personne (BDP) indique que le BDP a reçu une forte augmentation des demandes liées au handicap au cours des cinq dernières années. (Le rapport note que des tendances similaires ont été observées dans d'autres universités.)

Le rapport du BDP souligne en particulier qu'un tiers des demandes en 2022–2023, de la part de la population étudiante ou du personnel, étaient hors du mandat du BDP car ces personnes recherchaient une intervention pour les aider dans des processus d'accommodement en cours. Il remarque aussi que près d'un tiers des demandes provenaient de personnes « qui ignoraient dans quelle mesure elles étaient tenues de mettre en place un accommodement, alors que les formations en ligne sur le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* sont obligatoires pour l'ensemble du personnel de l'Université, y compris le personnel enseignant. »

Comparé à l'année précédente, le Bureau de l'ombudsman est plus souvent intervenu auprès des facultés ou du service d'accommodements

pour aider à résoudre des questions de retard dans la mise en place d'accommodements académiques.

Ces retards étaient parfois dus à un manque de connaissance du processus et de ses échéances de la part des nouveaux étudiants et étudiantes. Mais ils ont aussi été le fruit d'un manque de personnel au service d'accommodements au cours de l'année.

Ce service est essentiel pour remplir les obligations de l'Université, et je tiens à souligner la nécessité de bien le ressourcer. La direction de ce service nous a signalé des changements positifs en cours, y compris la dotation de postes vacants, l'amélioration de certains processus actuels, et le projet d'optimisation des processus pour les accommodements académiques. Ce projet, qui devrait mener à la formulation de recommandations d'ici la fin de l'automne 2023, vise à la mise en place d'améliorations plus permanentes à l'automne 2024.

D'autres interventions de l'ombudsman nous ont aussi amenées à réfléchir au rôle des membres du corps enseignant, des unités académiques et des facultés dans la mise en place proactive de l'accessibilité et des accommodements académiques.

La responsabilité de rendre les programmes et services accessibles et d'apporter au besoin des accommodements ne repose pas sur un service spécialisé mais elle est plutôt une responsabilité commune à tous les membres de la communauté universitaire. Nous avons relevé deux questions concernant le rôle des facultés, des unités académiques et du personnel enseignant.

Formulation et application des exigences essentielles dans les cours

La première question concerne la conception des cours et la formulation des exigences essentielles dans le cadre des cours. Selon la Commission ontarienne des droits de la personne :

« Une exigence ne devrait pas être considérée comme essentielle sans que l'on ait soigneusement étudié la question. C'est le cas notamment pour les exigences et normes des cours. Par exemple, au palier postsecondaire, la maîtrise des notions fondamentales d'un programme d'études pourrait fort bien constituer une exigence essentielle. Par contre, il est beaucoup moins probable que la capacité de démontrer cette maîtrise sous une forme particulière constitue une exigence essentielle, à moins que la maîtrise de cette forme (la communication orale, par exemple) ne soit aussi une exigence fondamentale du programme. »²

À ce sujet, le règlement A-6 sur les accommodements académiques indique que « l'Université s'efforcera de faire connaître [à la population étudiante] (...) les exigences et compétences essentielles sur le plan académique

à satisfaire dans le cadre des cours [et] des programmes » et « d'intégrer des principes de conception universelle dans son enseignement, ses méthodes d'évaluation, ses activités académiques et le contenu de ses cours. » Comme le mentionne le règlement, cela contribue à réduire les besoins d'accommodements académiques.

Le règlement A-6 définit les exigences et compétences essentielles sur le plan académique comme des « connaissances ou compétences **indispensables et vitales** qui doivent être acquises ou démontrées pour satisfaire aux normes universitaires et aux résultats d'apprentissage du cours ou du programme auquel on est inscrit, ou aux exigences relatives aux étapes clés, telles que les exigences concernant les examens de synthèse et la thèse » (non souligné dans l'original).

Le site du Service d'aide à l'enseignement et à l'apprentissage (SAEA), sous l'onglet « Inclusion pédagogique³ », comprend de nombreuses ressources pour la conception universelle des cours. Par exemple, le document intitulé *L'accessibilité en cinq étapes* recommande d'inclure dans le plan de cours « les exigences et compétence académiques essentielles ». Le document *Introduction aux pratiques d'enseignement inclusives* dit qu'il « est important d'établir les éléments essentiels d'un cours au moment de sa conception ».

Les membres du personnel enseignant peuvent bénéficier du soutien du SAEA et de leur unité académique ou faculté pour déterminer les exigences essentielles des cours. Cependant nous avons observé des personnes en situation de handicap qui continuaient à se heurter à des obstacles liés à des exigences (pratiques ou règles établies dans le plan de cours) qui ne semblaient pas reposer sur des exigences essentielles du cours.

² Voir <https://www.ohrc.on.ca/fr/book/export/html/3845>, consulté le 8 septembre 2023.

³ Voir <https://saea-tlss.uottawa.ca/fr/conception-de-cours/inclusion-pedagogique> et en particulier : *L'accessibilité en cinq étapes* <https://saea-tlss.uottawa.ca/fr/technologies-denseignement/documentation/autres-ressources/49-accessibilite-cinq-etapes-vers-accessibilite/file> et *Introduction aux pratiques d'enseignement inclusives* <https://www.uottawa.ca/about-us/sites/g/files/bhrsdk336/files/2022-08/accessibilite-guide-inclusion-fr-2013-10-30.pdf>.

Pour être efficace, le processus visant à déterminer les exigences essentielles dans le cadre des cours et à adopter une conception universelle de l'enseignement et de l'évaluation doit être encadré par les facultés et unités académiques. En particulier, si les exigences essentielles d'un programme ou d'un cours n'ont pas été définies, il est important d'établir les ressources, étapes et échéances pour le faire.

En parallèle – et en particulier pour éviter une augmentation des demandes d'exception ou d'accommodement dans le contexte des changements au règlement A-8 –, il est important de déterminer les meilleures pratiques relatives aux absences justifiées et de les intégrer aux gabarits de plans de cours afin de réduire de façon proactive les obstacles non liés aux exigences essentielles dans les cours et les programmes.

Demandes d'accommodement académique temporaire ou rétroactif

L'autre question que nous avons relevée concerne les demandes d'accommodement temporaire ou rétroactif, par exemple en réponse à un accident ou à un nouveau diagnostic. Il faut bien sûr diriger l'étudiant ou l'étudiante vers le Service d'accommodements pour établir les besoins permanents et, au besoin, pour une évaluation de la documentation des besoins temporaires ou rétroactifs. Mais il ne suffit pas de diriger ces personnes vers ce service.

Il s'agit de besoins émergents qui peuvent se produire tardivement dans le trimestre. Dans ce cas, c'est bien la faculté, l'unité académique ou le personnel enseignant qui peuvent mettre en place l'accommodement temporaire, par exemple en assumant la supervision d'un examen avec un équipement spécifique ou du temps additionnel, ou en accordant un examen différé. C'est également la faculté qui traite les demandes d'accommodements rétroactifs.

Recommandations aux facultés et unités académiques

- a) S'assurer d'avoir en place un cadre systématique pour examiner et déterminer les exigences essentielles telles qu'elles s'appliquent dans chaque cours, et pour réduire les obstacles non liés aux exigences essentielles dans la conception de l'évaluation et des options relatives aux absences justifiées (ou à la remise tardive justifiée des travaux).
- b) Tout en dirigeant l'étudiante ou l'étudiant vers le Service d'accommodements, s'assurer de traiter directement (au niveau du personnel enseignant, de l'unité académique ou du bureau des études de la faculté) les demandes d'accommodement rétroactif ou temporaire, par exemple celles qui surviennent après les échéances trimestrielles habituelles du Service d'accommodements en réponse à un accident ou à un nouveau diagnostic.

Rappel à l'Université

Dans le rapport précédent, l'Université avait accepté d'adopter un énoncé sur les accommodements dans le but de proposer une modification au règlement A-2.4 sur les plans de cours. Il s'agissait de rendre cet énoncé obligatoire dans tous les plans de cours.

J'espère que le projet actuel d'optimisation des processus pour les accommodements académiques permettra d'avoir des discussions productives sur les points soulevés dans le présent rapport, et de considérer l'adoption d'un énoncé obligatoire sur les accommodements dans tous les plans de cours pour la rentrée 2024–2025.

4. Demandes de résiliation de contrat de résidence lors de retraits de l'Université pour raisons médicales

En 2022–2023, nous avons reçu 36 demandes de services, de la part d'étudiantes, d'étudiants et de parents, liées aux résidences universitaires. Cela comprend des demandes d'information pour rejoindre les services pertinents afin de résoudre des questions administratives (processus pour réserver une chambre, processus d'annulation et de remboursement, protocoles pour des questions de santé), et des demandes d'aide pour résoudre des problèmes en rapport avec la qualité de l'expérience, des coûts liés à des services, ou des problèmes avec des co-locataires.

Environ un quart des demandes d'aide concernaient des demandes de résiliation du contrat de résidence pour des questions de santé — généralement de santé mentale. Il s'agissait de situations dans lesquelles un problème médical se déclarait ou s'aggravait après le début de la session d'automne, ce qui amenait l'étudiante ou l'étudiant à se retirer de l'Université.

Un retrait de l'Université n'entraîne pas automatiquement l'annulation du contrat de résidence. De plus, après le 15 août, une étudiante ou un étudiant ayant un contrat commençant en septembre pour 8 ou 12 mois ne peut l'annuler qu'en trouvant une personne de profil similaire pour le reprendre. Il existe un processus pour demander une annulation pour raisons médicales, mais ce processus a lui-même présenté de nombreux obstacles en 2022–2023.

Les membres de la population étudiante qui se désinscrivent lors de leur première session annulent de ce fait leur admission. Cela a mené à une fermeture de leur dossier et à une perte d'accès à uoZone et à leur courriel uOttawa. Ces personnes ne pouvaient alors plus recevoir ou suivre certaines instructions concernant les différents processus pour demander l'annulation de leur contrat de résidence ou de leur forfait alimentaire, ou pour trouver une personne pour reprendre leur contrat.

D'autre part, dans le cas d'une demande pour raisons médicales, le contrat stipule une résiliation possible en fin de mois, après un préavis d'au moins 30 jours. Une différence de quelques jours entre la fin septembre et le début octobre, par exemple, peut entraîner une facture d'un mois de plus (jusqu'à la fin novembre). Il est donc important d'obtenir immédiatement de l'information claire au sujet des critères, des processus et des échéances. Malheureusement, à la complexité des processus et aux obstacles techniques se sont ajoutés des retards dans la communication ou dans le traitement de certains dossiers.

Nous avons aidé des familles à soumettre leur demande et une note médicale avant la fin septembre, après qu'elles ont rencontré des obstacles dus aux pertes d'accès, aux processus séparés et aux échéances différentes pour les frais de résidence, de forfait alimentaire et de passe d'autobus. D'autres personnes nous ont demandé de l'aide plus tard dans la session, en particulier au sujet de notes médicales considérées insuffisantes, ou en lien avec des problèmes lors du processus pour trouver une personne pour reprendre le contrat.

Au cours de l'année 2022–2023, nous avons discuté de plusieurs problématiques avec le service de logement :

- Un manque d'intégration entre les processus de retrait de l'Université gérés par les admissions ou les facultés (en particulier, demandes d'annulation ou de report de l'admission) et les processus de résiliation de contrat de résidence, de forfait alimentaire le cas échéant, et de la passe d'autobus (selon les circonstances). En particulier, l'annulation ou le report de l'admission n'entraîne pas l'annulation ou le report du contrat de résidence.

- Au minimum, le besoin de cohérence entre ces processus. C'est-à-dire, au niveau de l'Université (et non pas seulement de chaque service séparément), le besoin d'une communication plus complète, efficace et pro-active de l'ensemble des processus à suivre, des échéances et des bureaux avec lesquels communiquer lors de l'expression d'une intention de se retirer de l'Université ou de la résidence. À noter que le point de départ de l'étudiante ou l'étudiant peut être d'aviser sa faculté, le service des admissions, le service de logement, ou un service de soutien tel que le service de counseling ou d'accommodement.
- Vu que la perte d'accès à uoZone et/ou au courriel uOttawa a causé des obstacles et des délais pour effectuer certaines démarches urgentes, le besoin soit de maintenir l'accès à ces plateformes pour les membres du corps étudiant qui annulent leur admission ou qui demandent de la reporter, soit de leur assurer une communication complète, efficace et proactive hors de ces plateformes.
- Au niveau des services de logement et de la carte uOttawa : certaines difficultés d'intégration des processus d'annulation ou de résiliation gérés par les équipes s'occupant des contrats de résidence, de forfait alimentaire, et de la passe d'autobus.
- Le besoin de réviser le contenu des communications (gabarits de courriels) utilisées par le service de logement pour communiquer ses propres processus, critères et échéances.

Depuis, le service de logement nous a communiqué les améliorations suivantes :

Grâce en particulier à l'amalgamation sous la même direction des équipes s'occupant de l'assignation en résidence, des forfaits alimentaires et de la passe d'autobus, il existe une plus grande cohérence, une meilleure intégration et une communication plus efficace entre ces processus.

Le service de logement a aussi clarifié la clause sur la résiliation du contrat et révisé ses gabarits de communication pour mieux communiquer les processus à suivre, les critères et les échéances. Il communique en utilisant l'adresse courriel uOttawa et l'adresse courriel personnelle. En 2022–2023, il a commencé à travailler plus étroitement avec l'équipe de « Gestion de cas (soutien à la communauté étudiante) » pour assurer le suivi des dossiers plus rapidement et fournir un soutien de documentation lorsqu'une étudiante ou un étudiant en résidence doit quitter l'Université pour des raisons médicales.

Le service de logement travaille également au développement de nouvelles fonctionnalités en ligne pour l'automne 2024, ce qui lui permettra de demander à ses partenaires (service des admissions, facultés, autres services) de mieux diriger les membres de la population étudiante (et leur famille) vers les processus relatifs aux résidences, en particulier lors de demandes de retrait de l'Université ou de report de l'admission.

Nous remercions les gestionnaires du service de logement des échanges constructifs que nous avons eus en 2022 et 2023, ainsi que des progrès accomplis sur ces questions.

Remarques de l'ombudsman

L'année 2022–2023 était inhabituelle étant donné le grand nombre d'étudiantes et d'étudiants qui avaient terminé leur éducation secondaire en ligne. La transition vers la vie universitaire plus autonome a été plus difficile pour certaines personnes. Cela a probablement contribué au plus grand nombre de demandes de résiliation de contrat de résidence, ce qui ne semble pas être le cas à l'automne 2023, lors de la rédaction de ce rapport.

Cela dit, je tiens à souligner qu'il s'agissait de demandes de résiliation de contrat de la part d'étudiantes et d'étudiants éprouvant des difficultés de santé mentale. En se retirant de l'Université,

ces personnes font face à des répercussions financières (par exemple remboursement de leur prêt étudiant) et à des processus universitaires complexes et multiples, à un moment où leur état de santé leur rend ces démarches très difficiles.

Il est également important de signaler que ces personnes ne sont pas nécessairement déjà suivies par des prestataires de soins, et qu'elles n'auront pas nécessairement accès rapidement à des soins, à un diagnostic ou à de la documentation pour présenter une demande de résiliation de contrat.

Les temps d'attente pour consulter des spécialistes peuvent être longs. (Par exemple, le site web du Centre de santé et de bien-être étudiants de l'Université indique que les rendez-vous avec des psychiatres ou des psychologues sont sujets à des délais d'attente de huit mois.) Les personnes qui n'ont pas (ou pas encore) accès à un suivi médical régulier passent souvent de services d'urgence à des services communautaires, ce qui complique l'accès à de la documentation ou à une évaluation cohérente des limitations fonctionnelles.

Le nouveau contrat de résidence (pour 2023–2024) stipule :

« Si [vous] souhaitez résilier votre contrat pour une raison médicale, le préavis de 30 jours commence à la date où les documents justificatifs sont jugés acceptables par le [Service de logement].

(...)

Les résidents et résidentes souhaitant obtenir la résiliation de leur contrat de résidence à cause d'un abandon pour des raisons médicales doivent aussi fournir un certificat médical accompagné de documents justificatifs de leur prestataire de soins (qui a traité le résident ou la résidente pour évaluer ses besoins et déterminer les mesures d'adaptation nécessaires à son séjour en résidence) qui décrivent les besoins en mesures de soutien et d'adaptation qui ne peuvent être comblés en résidence (...) »⁴

Ce texte représente une grande différence en comparaison avec l'ancien contrat qui prévoyait un processus compassionnel pour considérer les exceptions dans le cas de demandes de résiliation de contrat pour des raisons médicales.

D'abord, le texte implique que la date de notification ou de départ de l'étudiante ou l'étudiant pour raisons médicales ne sera pas retenue pour déterminer la période de préavis, mais plutôt la date à laquelle la documentation médicale sera jugée suffisante.

Ensuite, le texte semble limiter les exceptions à des situations dans lesquelles l'étudiante ou l'étudiant a accès à une évaluation spécialisée de ses limitations fonctionnelles, au point de pouvoir démontrer que l'Université ne pourrait mettre en place aucune mesure de soutien ou d'adaptation suffisantes pour lui permettre de vivre en résidence.

Je remarque que ce genre de documentation (indiquant les limitations fonctionnelles et les besoins en mesures de soutien et d'adaptation) est normalement utilisé dans le cadre d'une demande d'adaptation d'un service. Par exemple, une personne en situation de handicap physique ou mental peut faire une demande documentée au service de logement pour adapter son environnement de façon raisonnable. Si les besoins ne peuvent pas raisonnablement être comblés, c'est à l'Université de faire l'analyse pour le démontrer.

La clause 1.7 semble renverser ce processus (alors que les personnes qui quittent l'Université ne font pas de demande d'adaptation de service). Cette clause représente un critère plus exigeant que ceux normalement appliqués dans le cadre d'un processus compassionnel pour considérer des exceptions.

De plus, il n'est pas clair que les étudiantes ou étudiants qui ont quitté l'Université pour des raisons médicales ou les personnes qui les traitent sachent quelles mesures de soutien et d'adaptation

⁴ Voir <https://www.uottawa.ca/campus-life/sites/g/files/bhrsksd281/files/2023-03/Contrat%20de%20r%C3%A9sidence%202023%20-%202024%20.pdf>, Clause 1.7

sont disponibles auprès de l'Université et comment évaluer les besoins en soutien ou adaptation « qui ne peuvent être comblés en résidence ».

Étant donné les remarques ci-haut au sujet des difficultés et délais d'accès aux spécialistes et à la documentation médicale, il est important de se demander si ces exigences sont raisonnables. Enfin, il n'est pas clair non plus qu'une famille sans expérience antérieure avec une situation de handicap ou de santé mentale comprenne les implications de la clause 1.7 du contrat au moment d'accepter leur offre de résidence.

Recommandations

a) Assurer, aux étudiantes et étudiants qui annulent ou reportent leur admission, une communication opportune, claire et complète des processus, critères et échéances à suivre pour faire les démarches relatives au contrat de résidence, au forfait alimentaire et à la passe d'autobus (à noter que la communication commencera souvent par les services des admissions, des facultés, ou d'autres services de soutien)

- b) Maintenir leur accès à uoZone et au courriel uOttawa, ou, si cela n'est pas possible, s'assurer de leur communiquer de façon proactive l'information relative à la recommandation (a) en tenant compte de leur manque d'accès à ces outils
- c) Continuer à considérer les demandes de résiliation du contrat de résidence pour raisons médicales selon un processus et des critères compassionnels ne se limitant pas à des exigences très étroites de documentation
- d) Continuer à calculer la période de préavis s'appliquant à une étudiante ou un étudiant qui a quitté l'Université pour raisons médicales à partir de la date de la première soumission dans le cas de documentation jugée initialement insuffisante
- e) Continuer à améliorer l'accessibilité et l'intégration des divers processus liés au logement, au forfait alimentaire et à la passe d'autobus dans le cas d'étudiantes ou d'étudiants quittant l'Université

5. Études supérieures : responsabilités concernant la relation de supervision

Dans le dernier rapport annuel, l'ombudsman a souligné l'amélioration du site web des études supérieures qui présente maintenant une liste détaillée des bureaux et personnes vers qui les étudiantes et étudiants peuvent se diriger s'ils rencontrent des difficultés ou s'ils ont besoin de soutien ou de services durant leur programme.

Depuis, l'Université a aussi réorganisé les règlements académiques pour séparer les règlements communs aux trois cycles (catégorie A) de ceux qui s'appliquent seulement au 1^{er} cycle (catégorie B) ou seulement aux 2^e et 3^e cycles (catégorie C). Ce changement rend leur consultation beaucoup plus facile. Au sujet des 2^e et 3^e cycles, l'Université a également fait des

mises à jour très utiles, en particulier en adoptant un règlement sur les mémoires, et en apportant des précisions au règlement sur la thèse.

Dans leur ensemble, les règlements s'appliquant aux études supérieures contribuent tout particulièrement à clarifier le rôle des personnes chargées de la direction ou de l'examen de thèses à l'étape de l'évaluation de la thèse par le jury et, le cas échéant, de la soutenance et de la révision finale. Le règlement précise aussi la responsabilité des examinatrices et examinateurs de soumettre des rapports écrits et détaillés pendant l'évaluation (pour permettre au besoin la préparation de la soutenance et la révision).

En ce qui concerne le déroulement du programme, les règlements centraux sont moins spécifiques quant à la mise en pratique des responsabilités de supervision de thèse. Il s'agit « d'accompagner l'étudiante ou l'étudiant tout au long de son programme, y compris pour le choix de cours, la formulation d'un projet de recherche et la préparation d'un mémoire de recherche ou d'une thèse en vue de la soumission finale » (Règlement C-5.2). Il faut également s'assurer que l'étudiante ou l'étudiant sait quelles approbations sont requises avant de commencer la recherche.

En somme, les attentes spécifiques quant aux responsabilités des directrices et directeurs de thèse et, là où ils existent, des membres de comités d'encadrement de la thèse restent sujettes aux pratiques en place dans les différents programmes. À ce sujet, lors du dernier rapport, l'Université avait indiqué que plusieurs programmes avaient établi « leur propre guide [concernant la relation de supervision] qui répond aux spécificités de leur structure et de leur norme disciplinaire ».

Remarques de l'ombudsman

Comme nous l'avons souligné dans des rapports précédents, lorsque des problèmes surviennent dans une relation de supervision, il s'agit de situations délicates où les enjeux académiques, financiers et de santé mentale peuvent être importants. Il peut être difficile aux étudiantes et étudiants de trouver des solutions opportunes et constructives, en particulier :

- s'ils n'ont pas accès à un énoncé des responsabilités et attentes spécifiques s'appliquant aux directrices ou directeurs de thèse pendant le déroulement de leur programme
- s'il n'existe pas de comité d'encadrement de thèse dans leur programme, ou s'il n'existe pas d'énoncé des responsabilités et rôles des membres du comité d'encadrement pendant le déroulement de leur programme (c'est-à-dire

en particulier si leur progression dans le programme dépend exclusivement de leur directrice ou directeur de thèse)

- s'il n'est pas clair qu'une consultation avec la directrice ou le directeur du programme (ou, le cas échéant, avec la faculté ou le vice-décanat) peut être confidentielle (et comment s'assurer qu'elle le soit)
- s'il n'y pas d'information à leur disposition sur les rôles de la direction d'un programme ou, le cas échéant, de la faculté ou du vice-décanat, et sur l'aide spécifique qu'ils peuvent apporter dans la recherche de solutions à des problèmes liés à la supervision de la thèse

Sans cette information, il est difficile de normaliser, pour la population étudiante mais aussi pour le corps professoral, le fait que l'on peut rencontrer des difficultés dans une relation de supervision, et que le recours à d'autres personnes ressources peut aider à ouvrir la discussion de façon constructive et à trouver des solutions opportunes.

Nous avons vu des membres de la population étudiante hésiter longtemps avant de chercher de l'aide pour solutionner un problème sérieux. Nous avons aussi discuté avec des membres du corps professoral rencontrant des difficultés dans la relation de supervision, mais qui perçoivent un recours aux membres du comité ou à la direction du programme comme une atteinte à leur autorité ou à leur réputation.

Dans ce contexte, les problèmes peuvent persister ou s'aggraver, avec des répercussions pour l'étudiante ou l'étudiant, mais aussi pour la directrice ou le directeur de thèse, à la fois sur leur parcours académique ou professionnel, et sur leur santé mentale.

Lors du dernier rapport de l'ombudsman, l'Université a indiqué devoir repousser l'élaboration d'un guide de supervision par manque de ressources pour mener à bien le projet. Il reste pourtant important de guider le développement de bonnes pratiques dans les relations de supervision

et d'encadrer l'élaboration de guides par les programmes pour assurer qu'ils répondent à des attentes spécifiques.

En juin 2023, le Council of Ontario Universities (COU) a publié des principes directeurs⁵ sur la supervision aux 2^e et 3^e cycles. Le document souligne l'importance de la relation de mentorat et de favoriser le développement intellectuel des étudiantes et étudiants. Selon le COU :

(paraphrase d'éléments du document original en anglais)

- Les responsabilités de supervision comprennent en particulier : les rencontres régulières tout au long du programme; l'aide dans le développement d'objectifs et d'un calendrier appropriés et raisonnables; la rétroaction opportune, détaillée et constructive; les espaces de travail, tels les laboratoires, sains et inclusifs; la clarification des droits d'auteur; le mentorat à toutes les étapes de la recherche; l'attention à l'équité; l'aide à la navigation des questions financières et d'éthique; etc.
- Les personnes chargées de la direction de programmes doivent en particulier : communiquer aux membres des corps étudiant et professoral leur propre rôle dans la gestion des problèmes, et les encourager à les consulter sans tarder lorsqu'un problème se pose; contribuer à la recherche de solutions et d'accommodements lors d'absences ou de départ de responsables de la supervision; et aider à la recherche d'une autre personne pour diriger la thèse si la relation de supervision se rompt.
- La faculté des études supérieures a la responsabilité d'établir les règlements et de s'assurer de leur exécution, y compris de fournir des ressources, de la formation et des conseils sur la relation de supervision et le mentorat, et sur les approches pour traiter les problèmes de relation de supervision et pour la résolution de conflits.

À noter : Le COU parle de « faculté des études supérieures » alors que l'Université d'Ottawa a adopté une structure sans faculté des études supérieures. À l'Université, le Cabinet du Vice-Provost aux études supérieures et postdoctorales apporte le leadership centralisé, et ce sont les différentes facultés qui encadrent les programmes.

Recommandations

Nous espérons que l'Université poursuivra l'objectif d'élaborer un guide clarifiant les responsabilités en matière de supervision de thèse, comprenant les bonnes pratiques pour le développement de relations de mentorat productives et respectueuses, et intégrant des processus accessibles et informels de résolution des problèmes et conflits.

En attendant, nous espérons que la publication du COU sera l'occasion pour l'Université :

- d'encadrer le développement des guides au niveau des programmes en établissant des échéances pour leur adoption et des contenus à couvrir, y compris les responsabilités de supervision des directrices et directeurs de thèse, et celles des membres de comités d'encadrement et de la direction de programmes dans la gestion des problèmes ou conflits
- d'établir et de communiquer de façon proactive aux membres des corps professoral et étudiant, des ressources et des approches concrètes pour traiter les problèmes de relation de supervision et pour favoriser la résolution de problèmes ou conflits

⁵ <https://cou.ca/reports/principles-for-graduate-supervision-at-ontarios-universities/>

6. Meilleures pratiques dans l'encadrement en milieu de travail

En faisant un retour sur les cinq dernières années (voir le tableau 1 à la page 4), on remarque que le Bureau de l'ombudsman a reçu pendant cette période un total de 143 demandes de services de la part de membres du personnel, principalement du personnel administratif ou de soutien et du corps professoral. Cela comprend les 38 demandes auxquelles nous avons répondu en 2022–2023.

Ces personnes soulèvent des questions diverses, mais environ la moitié, 53,1 %, ont soulevé des questions liées à leur milieu de travail, y compris des problèmes de communication interpersonnelle, des problématiques liées à la gestion de la charge de travail ou du rendement, des difficultés dans une relation de supervision, ou des conflits interpersonnels. Elles cherchent souvent de l'information et des conseils confidentiels pour gérer ces situations avec leurs collègues ou avec les personnes chargées de leur supervision.

Dans le rapport pour 2018-2019 qui terminait la première année de mon mandat, j'avais décrit les répercussions que peuvent avoir des relations de travail ou des conflits mal gérés sur la santé mentale des personnes impliquées. Dans ce contexte, j'avais souligné l'importance d'offrir du mentorat et des outils de communication pour désamorcer les conflits aux membres du personnel et à leurs gestionnaires. Les Ressources humaines avaient d'ailleurs en place des ateliers de formation et un programme de mentorat pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences ou l'amélioration de compétences existantes.

Avec des conseils et de l'appui pertinents, de nombreuses situations ponctuelles se résolvent. Malgré cela, j'ai depuis observé deux situations dans lesquelles il existait des problèmes de gestion et de respect avec des répercussions sur tous les membres d'une équipe. Ces situations avaient mené à des départs et des absences dues à des problèmes de santé mentale pendant de nombreux mois avant que la direction ne comprenne la nature du problème et n'intervienne pour apporter une solution.

Les membres du personnel m'ont parlé d'un manque d'options accessibles car les processus de plaintes formelles (sur la discrimination ou le harcèlement par exemple) étaient lourds à naviguer ou bien ne correspondaient pas vraiment à la situation individuelle vécue. Ces personnes ont souvent déploré ne pas avoir de mécanisme pour pouvoir offrir de la rétroaction de façon sécuritaire sur les personnes qui les supervisaient. Elles n'avaient pas accès directement aux personnes chargées de la direction de leur unité, et elles ne se sentaient pas en sécurité pour parler de leurs préoccupations avec l'Université.

Les mécanismes qui ont permis de débloquer ces deux situations ont compris en particulier des entrevues de départ pour recueillir la rétroaction de personnes quittant leur emploi, et l'intervention éclairée d'une directrice ou d'un directeur à l'écoute des équipes sous sa responsabilité. Les solutions comprenaient aussi l'encadrement des personnes nouvellement chargées de la supervision. À cet effet, je note avec intérêt les nouvelles formations des Ressources humaines s'adressant aux personnes nouvellement à la tête d'une équipe à l'Université, et un programme de développement de compétences s'adressant aux leaders d'expérience.

Après la signature de la Charte de l'Okanagan⁶, les discussions récentes sur le cadre stratégique pour la santé mentale et le mieux-être⁷ représentent une occasion d'adopter des mesures proactives et systémiques pour favoriser des milieux de travail et d'études sains. Le cadre stratégique a en effet pour but de « promouvoir la bienveillance et la compassion » au sein de la communauté universitaire. Et le premier appel à l'action de la Charte est « [d'] intégrer la santé dans tous les aspects de la culture de campus, dans l'ensemble de l'administration, des opérations et des fonctions académiques ».

Recommandation

Afin de favoriser la construction de milieux de travail et d'études sains et inclusifs, et en particulier pour contribuer à cerner plus tôt les besoins, les enjeux et les problèmes, et à intervenir de façon plus opportune, efficace et constructive, j'encourage l'Université à considérer l'adoption plus systématique d'outils systémiques -- par exemple l'élaboration et la discussion d'objectifs relatifs à la santé et au mieux-être au sein des équipes de travail, la formation et le mentorat du personnel de supervision et de gestion concernant ces enjeux, l'utilisation de mécanismes de rétroaction au sujet des gestionnaires, et les entrevues de départ⁸.

⁶ Conférence internationale sur les universités et les institutions d'enseignement promotrices de santé (7^e : Kelowna, (C.-B.)). (2015). Charte de l'Okanagan : Charte internationale pour les universités et les institutions d'enseignement promotrices de santé [O]. doi:<http://dx.doi.org/10.14288/1.0431442>

⁷ <https://www.uottawa.ca/notre-universite/provost/sante-mentale-mieux-etre/cadre-strategique>

⁸ Mise à jour : les Ressources humaines indiquent que depuis le 8 mai, avec le lancement de WorkDay, les entrevues de départ font partie du processus de départ.

III. MISE À JOUR SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE RAPPORT ANTÉRIEUR

Communication des droits de scolarité à la population étudiante internationale

Dans le rapport précédent, l'ombudsman avait fait des recommandations sur la communication des droits de scolarité à la population étudiante internationale. L'information à communiquer est complexe car le coût dépend de nombreux facteurs tels que le statut au Canada (par exemple, international ou domestique), le cycle d'étude, le programme, la charge de cours, et la progression dans le programme.

Pendant l'année 2021-2022, nous avons donné de la rétroaction sur l'information disponible sur le site web et souligné les éléments possibles de confusion, en particulier pour comprendre comment les coûts augmentent d'année en année. Il était important que la population étudiante internationale comprenne bien la base sur laquelle s'ajoute le pourcentage d'augmentation l'année suivante, d'autant plus que le système qui s'applique à la population étudiante internationale est différent du système appliqué à la population étudiante canadienne⁹.

L'ombudsman avait recommandé de séparer l'information destinée à la population étudiante internationale et de la rendre plus claire et transparente. Nous avons aussi demandé de porter une attention particulière aux demandes d'aide financière de la population étudiante internationale qui auraient pu ne pas bien comprendre l'information disponible auparavant et qui pourraient se trouver en difficulté avant la fin de leur programme.

Pendant l'année 2022-2023, la Registraire a communiqué avec notre bureau pour nous tenir au courant des modifications apportées sur le site. Je remercie les équipes qui ont travaillé à remanier les pages web et à intégrer les éléments de clarifications que nous avons suggérés. La création d'une page destinée à la population étudiante internationale permet de mieux cibler les messages importants et d'ajouter des exemples plus pertinents.

Grâce aux gels des droits de scolarité qui ont eu lieu entre 2020 et 2022, la confusion possible au sujet de la base sur laquelle estimer l'augmentation annuelle des coûts d'inscription n'a probablement pas eu de répercussions en 2022-2023. Mais, si des membres de la population étudiante internationale maintenant en deuxième année ou plus n'avaient pas bien compris l'information disponible auparavant, il se peut qu'ils aient sous-estimé leurs coûts d'inscription pour 2023-2024 et pour 2024-2025, et qu'ils aient des difficultés à financer la fin de leur programme.

Je continue à recommander de porter une attention particulière aux demandes d'aide financière de la part de membres de la population étudiante internationale inscrits en deuxième année ou plus, pendant 2023-2024 et 2024-2025, et de considérer cette situation dans l'identification de leurs besoins et des options d'appui.

⁹ Les différences existent notamment parce que les droits de scolarité domestiques sont sujets à des décisions gouvernementales.

ANNEXE A : AUTRES STATISTIQUES

TABLEAU 8 : Langue officielle d'usage

Langue officielle d'usage	Français	Anglais
Toutes les personnes qui nous ont consultées	20,9 %	79,1 %
Étudiant(e)s qui nous ont consultées	20,2 %	79,8 %
Étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université (automne 2022) ¹	30,0 %	70,0 %

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 2022) ¹
Arts	9,6 %	11,0 %
Droit	3,3 %	4,4 %
Éducation	5,7 %	6,2 %
Génie	6,5 %	14,9 %
Gestion (Telfer)	12,2 %	10,9 %
Médecine	2,5 %	5,4 %
Sciences	6,1 %	12,5 %
Sciences de la santé	6,9 %	11,6 %
Sciences sociales	16,3 %	23,1 %
Inconnue	30,9 %	-

¹ <https://www.uottawa.ca/notre-universite/recherche-institutionnelle-planification/faits-chiffres/faits-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 (automne 2022) ²
1 ^{er} cycle	74,7 %	83,1 %
2 ^e et 3 ^e cycles	19,1 %	16,9 %
Inconnu ou autre	6,2 %	-

TABLEAU 11 : Rétroaction sur nos services

Question	Oui	Non
A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman?	10	4
Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique ou lettre?	12	2
Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman?	14	0
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?	12	2
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman a été impartial (objectif) en traitant votre demande?	12	2
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité(e) de manière juste et équitable?	12	2
Avez-vous été traité(e) avec respect?	14	0
Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	12	2

TABLEAU 12 : Rétroaction (suite)

Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?	Total
Obtenir des renseignements	5
Demander des conseils	6
Faciliter la communication avec d'autres personnes	10
Déterminer si j'avais été traité(e) de façon juste et équitable	7
Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même	6
Demander que l'ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème	7

² <https://www.uottawa.ca/notre-universite/recherche-institutionnelle-planification/faits-chiffres/faits-bref>



Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste

