

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2022-2023

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS	3
1. NOS PILIERS POUR L'AVENIR	4
2. PRINCIPES DE LA FONCTION	5
3. OMBUDSMAN, ACCESSIBLE EN TOUTE SÉCURITÉ	6
4. L'IMPORTANCE DE CONTINUER DE PROMOUVOIR LE « I » DE EDI... L'INCLUSION	7
5. L'OMBUDSMAN EN CHIFFRES	9
6. TÉMOIGNAGES DES PERSONNES ÉTUDIANTES ET DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE	10
7. QUI FAIT APPEL À L'OMBUDSMAN ?	11
8. POURQUOI FAIRE APPEL À L'OMBUDSMAN ?	12
8.1. OBJETS ET TYPES DES DEMANDES AU 1 ^{ER} CYCLE	13
8.2. OBJETS ET TYPES DES DEMANDES AU 2 ^E CYCLE	13
8.3. OBJETS ET TYPES DES DEMANDES AU 3 ^E CYCLE	13
9. EXEMPLES DE SITUATIONS	14
10. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	17
11. LES RETOMBÉES DES RECOMMANDATIONS ET OBSERVATIONS PRÉCÉDENTES	21
12. ACTIVITÉS DE GESTION – LES RÉSULTATS	22
13. L'OMBUDSMAN EN ACTION	23
RÉFÉRENCES	24

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS



Marie-Claude Laquerre
Ombudsman des étudiantes
et des étudiants

Premier bilan annuel complet

Chers membres du conseil d'administration et de la communauté universitaire :

Je tiens à vous remercier de tout cœur pour la confiance accordée tout au long de l'année dans la réalisation des différentes activités décrites dans ce présent document. Je suis fière de pouvoir vous présenter mon deuxième rapport annuel, et cette fois-ci, pour une année financière complète qui couvre la période du 1^{er} mai 2022 au 30 avril 2023.

Co-construction pour mieux réfléchir ensemble

Au cours de l'année, j'ai travaillé avec de nombreuses personnes étudiantes, avec plusieurs services et facultés, avec les associations étudiantes et avec l'équipe de direction universitaire pour résoudre les préoccupations, problèmes et conflits de la communauté étudiante. À travers ces expériences, j'ai pu comprendre les défis auxquels vous devez faire face et les pressions que vous ressentez dans certaines situations académiques complexes. Je m'engage encore une fois cette année à demeurer présente et à vous accompagner à travers les multiples enjeux de notre société dans le but de traiter équitablement les droits des personnes étudiantes.

Je tiens également à exprimer ma reconnaissance à toute la communauté universitaire qui a collaboré étroitement avec notre équipe, dans certaines situations, à veiller à la prévention et à la résolution de conflits tout en respectant les droits des personnes étudiantes. Votre opinion, votre vision et votre soutien ont permis de poser les bases d'une meilleure compréhension de l'importance de l'ombudsman dans l'Université et de développer des solutions concrètes à des enjeux souvent complexes.

Enfin, je désire remercier l'équipe du bureau de l'ombudsman, qui encore une fois cette année, apporte un soutien incroyable à la communauté et permet à notre fonction d'accomplir sa mission. Je tiens à souligner l'engagement indispensable de madame Caroline Audette, qui a occupé le poste d'ombudsman adjointe jusqu'en mai 2023. J'en profite pour souhaiter la bienvenue à Stephanie McFarland, ombudsman adjointe, qui s'est jointe à notre équipe en août 2023. Je souligne également l'apport de l'équipe du Service des communications dans nos différents projets et plus particulièrement celui de madame Émilie Toussaint, conseillère en communication.

EDI – favoriser la prise de décisions justes et équitables

L'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) représentent des valeurs essentielles pour le travail d'ombudsman, car elles garantissent que chaque individu a accès à un traitement juste et équitable. Lorsque notre bureau examine une demande d'assistance, l'équipe doit s'assurer que toutes les parties impliquées sont traitées de manière impartiale, sans égard à leur sexe, leur ethnie, leur orientation sexuelle, leur âge, leur appartenance religieuse ou politique ou toute autre caractéristique personnelle¹.

De plus, nous devons avoir conscience de la pluralité des cultures, des idiomes et des expériences vécues par les gens, et nous devons communiquer avec eux efficacement. Cette approche requiert la capacité de travailler avec des personnes qui parlent une langue différente, qui peuvent vivre des enjeux de santé physique ou psychologique, ou encore, qui viennent d'un milieu socio-économique différent.

Enfin, l'inclusion reste importante pour garantir que les voix et les perspectives de toutes les parties impliquées dans un conflit sont considérées de manière équitable et que les conclusions de l'ombudsman sont fondées sur une vision complète et transparente de la situation.

Ces principes essentiels de l'EDI assure que le travail de l'ombudsman est juste, transparent et accessible à tous et toutes. C'est pourquoi ils sont au cœur de la ligne directrice de mon rapport annuel et ressortent de nos différentes statistiques cette année.

Bonne lecture !

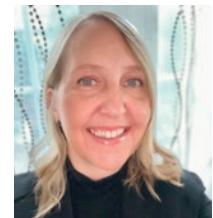
Marie-Claude Laquerre,
L'ombudsman des étudiantes et des étudiants



Emylie Dubé
Secrétaire de direction



Marylène Dionne
Coordonnatrice
administrative



Stephanie McFarland
Nouvelle ombudsman
adjointe

¹ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-12>

1. Nos piliers pour l'avenir

En cohérence avec la *Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants (2500-039)* et avec la mission et les valeurs de l'Université, nous avons bâti, en équipe, notre planification stratégique pour les cinq prochaines années. Cette planification est basée sur la consultation de toute la communauté universitaire ainsi que sur une réflexion rigoureuse.

Mission

L'équipe de l'ombudsman des étudiantes et des étudiants vise à préserver un milieu d'études respectueux des droits et du traitement équitable des personnes étudiantes. Elle priorise les démarches préventives par la collaboration, le lien de confiance et les communications entre les personnes impliquées. Elle s'appuie sur les politiques, directives et règlements de l'Université pour conseiller, analyser et intervenir au besoin tout en tenant compte des responsabilités qui incombent aux personnes étudiantes. Elle peut être consultée en toute confidentialité.

Vision

Que l'équipe de l'ombudsman devienne une référence et un recours connu de toute la communauté universitaire afin de favoriser des décisions équitables et un environnement propice à la réussite des études.

Valeurs

- Approche humaine (bienveillance et empathie)
- Respect
- Rigueur et intégrité
- Équité

Orientations

- 1) Poursuivre les bonnes pratiques en favorisant la prévention, la collaboration et le perfectionnement.
- 2) Promouvoir les services pour qu'ils soient connus et accessibles à toute la communauté universitaire.
- 3) Soutenir un environnement propice à la réussite étudiante en favorisant la prise de décision équitable.
- 4) S'adapter aux enjeux relevant de la sécurité physique et de l'environnement numérique.

2. Principes de la fonction²

L'ombudsman s'assure que les étudiantes et les étudiants sont traités avec équité, dans le respect de leurs droits, tout en considérant les responsabilités qui leur incombent. Concernant l'exercice de la fonction, il est important de rappeler certains principes sur lesquels se bâtit le lien de confiance avec la communauté universitaire, notamment :

Indépendance

Le bureau de l'ombudsman est structuré de façon à lui assurer un fonctionnement indépendant de l'institution et des associations de personnes étudiantes, des personnes enseignantes et des personnes employées. L'ombudsman rend compte de l'exécution de son mandat au niveau le plus élevé de l'institution, normalement au conseil d'administration, au conseil universitaire, ou au comité de direction de l'Université.

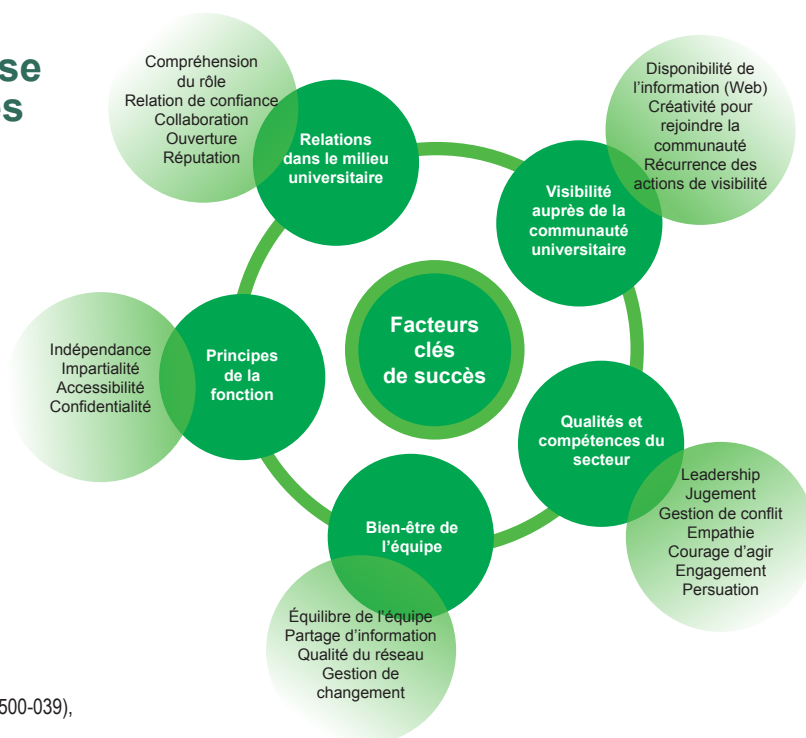
Impartialité

L'ombudsman évalue les faits objectivement, sans biais ou préjugé envers l'une ou l'autre des parties. L'ombudsman doit en tout temps subordonner son intérêt personnel et sauvegarder son indépendance de manière à ne tirer aucun bénéfice des conclusions ou recommandations formulées.

Cohérence

L'ombudsman travaille en cohérence avec la mission et les valeurs de l'Université, en s'appuyant sur ses politiques, ses règlements et ses directives en vigueur ainsi que sur la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants*.

Notre fonction repose sur des facteurs clés de succès



² Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants (2500-039), section 4. (2017, 18 décembre). Université de Sherbrooke.

3. Ombudsman, accessible en toute sécurité

Nous cherchons à créer un environnement où les individus se sentent en sécurité et ne craignent pas les représailles lorsqu'ils font appel au bureau de l'ombudsman. Nous voulons instaurer un climat de confiance et d'ouverture, où chaque personne peut s'exprimer librement, sans craindre d'effets négatifs sur sa situation professionnelle ou personnelle. Notre objectif est d'assurer que tous et toutes puissent bénéficier de l'intervention et du soutien impartial de l'ombudsman, en toute confidentialité, en mettant l'accent sur la résolution équitable des différends. En ce sens, il est important de définir certains concepts.

Représailles

Des représailles sont notamment des actes de vengeance, des conséquences ou des sanctions imposées contre une personne en réponse à un comportement ou une action qu'elle a prise.

Dans nos lectures, conférences et recherches, nous ne sommes pas surprises de constater que les écrits relatent un déséquilibre dans les pouvoirs inhérents à la relation entre le corps enseignant et la personne étudiante. Il s'ensuit, dans ce déséquilibre, la peur de dénoncer certains comportements ou de remettre en question certains besoins par rapport aux attentes associées à une relation, qui comporte parfois de multiples chapeaux.

Il est important de proscrire toute forme de représailles dans le cadre d'une consultation avec l'ombudsman (ou avec tout autre service ou faculté) pour garantir que les personnes sont en mesure de parler librement et ouvertement de leur situation sans craindre d'être punies ou maltraitées. La collaboration, l'ouverture et la co-construction permettent de trouver des solutions satisfaisantes pour les parties impliquées, et ce, en évitant la plainte formelle.

Confidentialité

La confidentialité est primordiale lors des consultations avec le bureau de l'ombudsman. Ce pilier de la fonction permet aux personnes de parler en toute confiance sans craindre d'être jugées ou de redouter des représailles. Nous pouvons alors décider ensemble des actions à poser, et ce, au rythme de la personne vivant la situation. Nous devons obtenir, en tout temps, l'autorisation de la personne faisant appel à nous pour intervenir ou pour aller chercher de l'information afin de mieux comprendre le contexte³.

Il s'attend à ce que je performe, je ne peux pas lui dire que je suis fatiguée.

Je ne peux pas me permettre de refuser ses demandes...

Qu'est-ce qui se passerait avec mon visa étudiant?

Est-ce que le professeur me ferait de bonnes références?

Je suis vraiment épuisée. Si je prends une semaine de vacances, est-ce que je vais perdre mes bourses?

Est-ce que j'arriverais à faire mon épicerie sans les bourses?

Je n'ose pas en parler, je ne veux surtout pas de représailles.



On y est presque!

Est-ce que je devrais lui proposer de travailler sur le nouveau projet partenaire? Ce serait un plus pour sa carrière, mais ça demande plus d'heures en laboratoire.

Elle semble un peu plus fatiguée, mais ce doit être normal en vue de sa soutenance...

Ça se passe super bien avec cette étudiante!

³ Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants (2500-039), article 4.3. (2017, 18 décembre). Université de Sherbrooke.

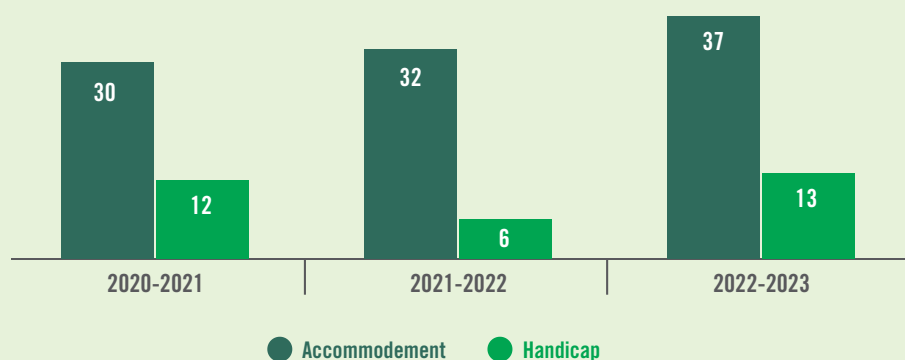
4. L'importance de continuer de promouvoir le « I » de EDI... l'inclusion

Toute l'année, nous avons constaté que l'inclusion est au cœur des activités de l'UdeS, en plus d'être très présente au cœur des actualités universitaires, de différents organismes, des journaux universitaires ou encore, des travaux de recherche ou gouvernementaux. L'inclusion fait partie intégrante des requêtes des personnes étudiantes et on le constate dans différents sondages. Par exemple, l'Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur a fait un sondage en mai 2023 et certains résultats démontrent la tendance actuelle :

- 72 % des personnes répondantes estiment que des délais pour la remise des travaux scolaires ou pour faire un examen devraient être accordés lorsque des problèmes de santé ou des urgences familiales surviennent.
- Pour 45 % d'entre elles, les dates de remise devraient être flexibles en tout temps⁴.

Il s'agit d'une culture qui se développe dans le domaine académique et qui permet d'aller encore plus loin que l'inclusion, c'est-à-dire l'intégration par le sentiment d'appartenance⁵. Nous avons d'ailleurs constaté l'importance de cet aspect dans le plan stratégique de l'Université de Sherbrooke. Nos statistiques démontrent et appuient la ligne directrice concernant l'inclusion et l'intégration lorsque nous observons l'augmentation significative des demandes au bureau de l'ombudsman dans les graphiques suivants :

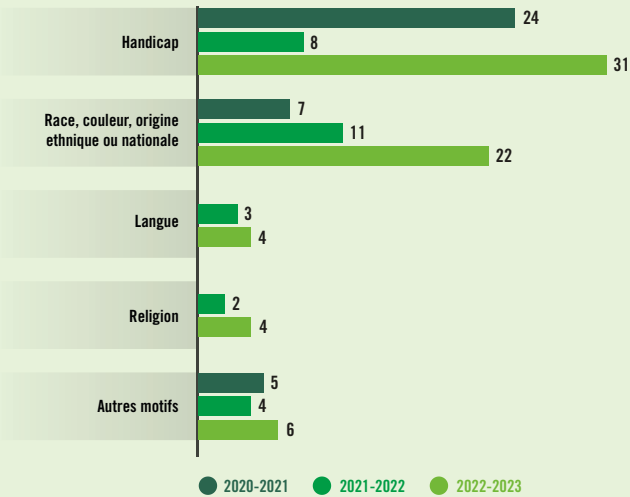
Nombre de demandes en lien avec un accommodement ou un handicap



⁴ Quelles sont les attentes des étudiants et étudiantes en matière de flexibilité en classe?. (16 mai 2023). Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur.

⁵ Quelques tendances pour l'avenir de l'enseignement supérieur. (24 mai 2023). Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur.

Nombre de demandes par motifs de la Charte



Pour plusieurs raisons, continuer de promouvoir l'intégration et l'inclusion des personnes étudiantes à l'Université joue un rôle important :

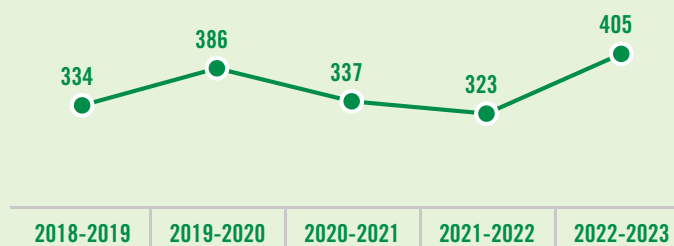
- **Favoriser l'équité dans la prise de décision** : L'inclusion permet de donner un meilleur accès à l'éducation à toutes les personnes étudiantes indépendamment de leur genre, de leur ethnie, de leur orientation sexuelle, de leur statut socio-économique et de leur capacité. Elle s'assure également que les personnes étudiantes de toutes les cultures accèdent à une éducation de qualité, ce pourquoi d'ailleurs l'Université de Sherbrooke se démarque.
- **Encourager la diversité** : L'inclusion permet le développement d'un environnement où chaque individu se valorise par son unicité, ce qui encourage la diversité et la créativité. Cet environnement propice à l'apprentissage, sert de tremplin pour la réussite académique et favorise une meilleure transition vers le milieu professionnel.

- **Promouvoir l'empathie et la compréhension interculturelle** : L'inclusion encourage le milieu universitaire à comprendre et à apprécier les différences culturelles et les perspectives des autres. Il s'agit d'une contribution afin d'inculquer la tolérance et l'empathie dans la communauté.
- **Favoriser l'apprentissage collaboratif** : L'inclusion encourage les interactions fréquentes entre les personnes de tous les horizons, ce qui conduit à une collaboration accrue dans la résolution de problèmes. Les individus sont alors en mesure de travailler ensemble pour atteindre des objectifs communs.

En somme, la promotion de l'inclusion en matière d'EDI à l'Université est essentielle pour établir un environnement éducatif accessible et qui vise l'excellence pour toute la communauté étudiante. Elle garantit l'équité pour chaque personne, encourage la diversité, favorise l'empathie et la compréhension interculturelle tout en facilitant l'apprentissage collaboratif⁶.

C'est d'ailleurs en ce sens que se base nos recommandations cette année. La hausse significative des demandes d'assistance, provenant autant des personnes étudiantes que des membres du personnel, nous démontre les besoins réels de la communauté.

Évolution des demandes d'assistance par année



⁶ Kathe Pelletier, Jenay Robert, Nicole Muscanell, Mark McCormack, Jamie Reeves, Nichole Arbino, and Susan Grajek, with Tracey Birdwell, Danny Liu, Jean Mandernach, Ayla Moore, Anna Porcaro, Rayan Rutledge, and Johann Zimmern. (2023). 2023 EDUCAUSE Horizon Report teaching and learning edition. Educause.

5. L'ombudsman en chiffres

405
demandes

Augmentation de **25 %** des demandes par rapport à l'exercice précédent.

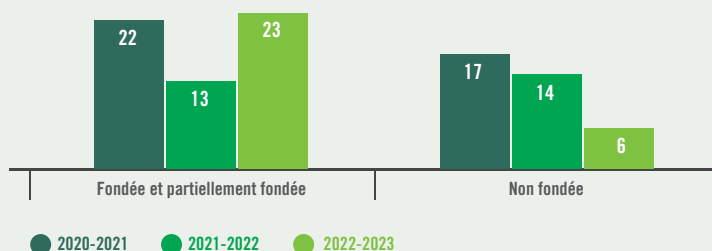
20 % des demandes ont été référées au Service de psychologie et d'orientation de l'UdeS.
1 % des demandes ont dû être référées à des organismes comme Jevi et Info-social.

71 %

des demandes proviennent de la population étudiante.

Comparativement à l'an dernier, on remarque une augmentation de 23 % des demandes des personnes étudiantes.

23 plaintes fondées ou partiellement fondées se sont réglées avec une démarche informelle.



Les plaintes sont des démarches d'intervention. Les autres interventions ont été traitées en conciliation.

Le délai moyen entre la date de réception d'une demande et la date du premier rendez-vous pour toutes les requêtes est de 3,7 jours. Nous gardons un horaire flexible et agile pour les cas urgents, incluant les demandes qui nous sont acheminées en dehors des heures régulières de bureau, notamment durant les jours fériés.

69 %
des demandes proviennent du Campus principal

12 %
du Campus de Longueuil

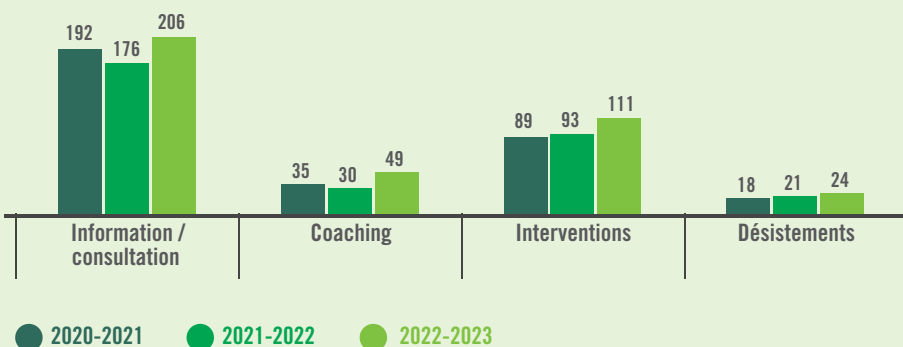
10 %
du Campus de la santé

9 % : Autres

Évolution des demandes traitées par type de démarche

Les demandes de type information/consultation sont en hausse de 17 % comparativement à l'an dernier. Les demandes d'intervention sont en hausse de 19 % après 2 années de stabilité.

La hausse la plus importante concerne le coaching avec 63 %.



6. Témoignages des personnes étudiantes et de la communauté universitaire*

« Je suis effectivement très soulagée de la décision dans mon dossier. Je vous suis extrêmement reconnaissante pour votre écoute, votre empathie et votre soutien à mon égard. Un gros merci de m'avoir accompagné dans le processus. »

« Votre travail est bien plus qu'essentiel (je ne connais pas d'autre mot qui pourrait mieux expliquer ce qu'il a signifié pour moi). Vous êtes, à mon avis, un mélange d'esprit pratique avec une touche spéciale d'humanité. Plus que le problème, vous visez le global, le pourquoi nous faisons ce que nous faisons. Grâce à vous, j'ai la possibilité de me redécouvrir et de retrouver mon équilibre. »

« Je vous remercie pour votre aide et votre soutien! Cette nouvelle enlève le stress et la pression! »

« Pour protéger les droits des étudiants, c'est un service essentiel. Ne pas attendre avant de parler de sa situation, permet d'être aiguillé très rapidement et de réagir vite. La confidentialité est respectée et donc la démarche peut être faite sans crainte. »

« Suite à votre aide, j'ai réussi à avoir une dérogation dans les délais. Je suis très reconnaissante pour votre soutien et je voulais simplement laisser un énorme merci en commentaire. »

« J'ai été impressionnée par la rapidité de la prise en charge et par l'ouverture à explorer des solutions. »

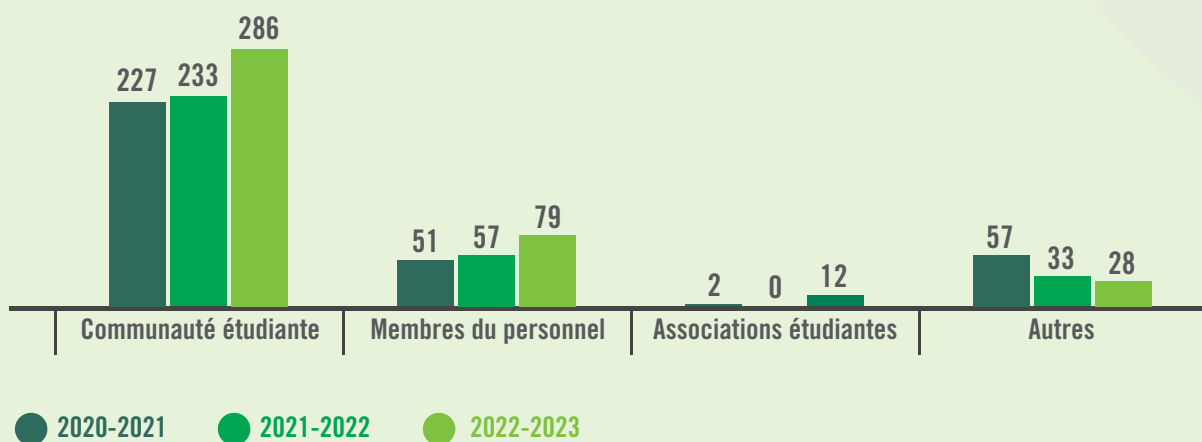
« J'ai vraiment aimé l'aide que vous m'avez apportée dans la condition d'épuisement mental dans laquelle je me trouvais. »

* Témoignages publiés avec l'accord des personnes.

7. Qui fait appel à l'ombudsman?

Toute la communauté universitaire peut demander de l'aide au bureau de l'ombudsman. Il faut cependant se rappeler que le traitement des situations de type intervention est uniquement disponible pour la population étudiante. Comparativement à l'an dernier, ce sont les demandes des membres du personnel qui ont subi la plus importante hausse atteignant 39 %. Les requêtes étudiantes sont aussi en hausse de 23 % cette année.

Évolution des demandes par statut de demandeur



La catégorie « Autres » comprend des demandes d'information provenant d'anciennes personnes étudiantes, de personnes candidates à l'admission, de parents de personnes étudiantes ainsi que d'homologues.

8. Pourquoi faire appel à l'ombudsman?

Proportion des demandes traitées⁷ provenant de la population étudiante⁸ par cycle d'études

Cycle d'études	2020-2021		
	Population étudiante ⁹	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1 ^{er} cycle	16 220	111	0,68 %
2 ^e cycle	13 027	89	0,68 %
3 ^e cycle ¹⁰	2 082	28	1,34 %
Cycle d'études	2021-2022		
	Population étudiante ⁹	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1 ^{er} cycle	16 028	95	0,59 %
2 ^e cycle	13 380	87	0,65 %
3 ^e cycle ¹⁰	2 311	44	1,90 %
Cycle d'études	2022-2023		
	Population étudiante ⁹	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1 ^{er} cycle	15 493	131	0,85 %
2 ^e cycle	13 297	94	0,71 %
3 ^e cycle ¹⁰	2 381	59	2,48 %

7. Demandes traitées : les demandes traitées incluent les demandes reconduites ainsi que les nouvelles demandes fermées dans l'exercices 2022-2023.

8. Ce tableau n'inclut pas les demandes en provenance de la population étudiante en parcours libre ou inscrite à l'Université du troisième âge (UTA).

9. Statistique du Bureau de la registraire au 30 avril de l'année financière mentionnée.

10. Le 3^e cycle inclut les stagiaires postdoctoraux.

Cette année, on remarque une hausse de la proportion des demandes à tous les cycles, malgré une population étudiante en légère baisse. La proportion des demandes au 3^e cycle est la plus importante encore cette année.

Articles du *Règlement des études* les plus touchés par cycle

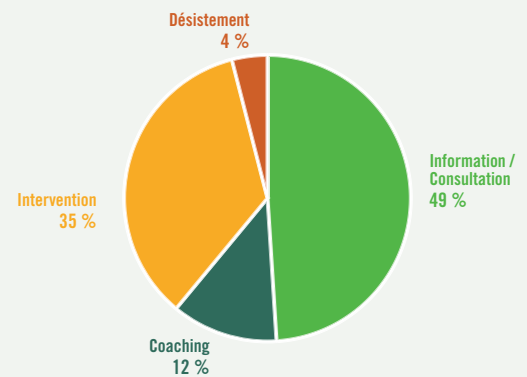
Cycle d'études	2022-2023
1 ^{er} cycle	3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade - 3.1.1.12 Mesures d'accommodement 4.5 Évaluation des apprentissages - 4.5.1.5 Tous les cycles - Révision d'une note 4.5 Évaluation des apprentissages - 4.5.1.2 Tous les cycles - Défaut de se soumettre à une évaluation
2 ^e cycle	4.5 Évaluation des apprentissages - 4.5.1.1 Tous les cycles - Éval. apprentissages - Principes et modalités 3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade - 3.1.3.5 Condition de poursuite dans programme d'études de 2 ^e ou 3 ^e cycle 3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade - 3.1.1.12 Mesures d'accommodement
3 ^e cycle	4.5 Évaluation des apprentissages - 4.5.2.3 Production intermédiaire de fin d'études de 3 ^e cycle 3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade - 3.1.1.12 Mesures d'accommodement 3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade - 3.1.3.5 Condition de poursuite dans programme d'études de 2 ^e ou 3 ^e cycle

Nous pouvons constater que les règlements touchés par les demandes de la communauté étudiante diffèrent selon les cycles d'études. Les mesures d'accommodement sont présentes dans tous les cycles, mais se retrouvent en première position au 1^{er} cycle. Les demandes à notre bureau par les cycles supérieurs sont davantage en lien avec les exclusions et les conditions de poursuite du programme d'études.

8.1. Objets et types des demandes au 1^{er} cycle

Au 1^{er} cycle, à l'instar de l'année dernière, la plus grande proportion des demandes est en lien avec les accommodements relatifs à un handicap. Plusieurs requêtes ont fait l'objet de référencement aux facultés pour des recours non exercés. Ce qui explique la proportion importante de demandes de type « Information/Consultation ». Les sujets des demandes au 1^{er} cycle provenant des membres du personnel sont très fortement liés aux accommodements, en vertu des motifs de la *Charte des droits et libertés de la personne*, ou à une situation de handicap.

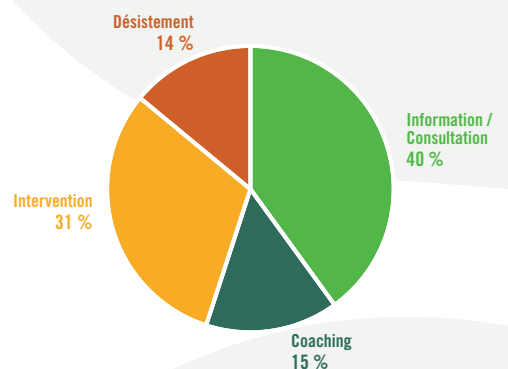
Types de demandes traitées pour la population étudiante au 1^{er} cycle en 2022-2023



8.2. Objets et types des demandes au 2^e cycle

Au 2^e cycle, le sujet prédominant des demandes concerne davantage l'évaluation des apprentissages et les exclusions. Certaines demandes touchent les mesures d'accommodement, que ce soit en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* ou encore pour les personnes étudiantes en situation de handicap.

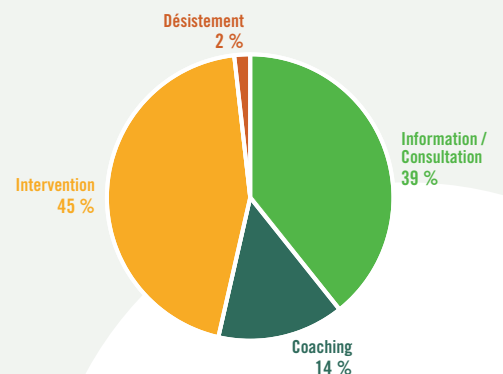
Types de demandes traitées pour la population étudiante au 2^e cycle en 2022-2023



8.3. Objets et types des demandes au 3^e cycle

Au 3^e cycle, les situations reliées directement à la qualité de l'encadrement et aux difficultés relationnelles entre la direction de recherche et la personne étudiante sont régulièrement signalées encore cette année. Notons une augmentation des demandes relatives aux droits de propriété intellectuelle des personnes étudiantes. Certaines situations possédant aussi un contexte associé à de la discrimination ou du harcèlement ont été confiées à l'Équipe-conseil en matière de respect des personnes.

Types de demandes traitées pour la population étudiante au 3^e cycle en 2022-2023



9. Exemples de situations

A Exclusion d'une personne étudiante internationale avec une moyenne près du seuil de la réussite

Analyse

Une personne étudiante au cycle supérieur fait l'objet d'une exclusion dès sa première session, à la fin de l'automne. Cette personne est arrivée sur le campus tardivement pendant l'été et doit s'adapter rapidement au contexte relationnel, social et culturel et au contexte pédagogique, différents de son pays. Son installation et son adaptation amènent des défis psychologiques importants qui occasionnent des enjeux supplémentaires pour son intégration et sa réussite. Malgré tout, cette personne a obtenu une moyenne près du seuil de la réussite. Il serait possible pour elle de remonter cette moyenne. La personne a fait l'objet d'une exclusion automatique, sans égard aux impacts qu'elle subirait et sans aucune proposition de parcours provisoire ou de plan de réussite.

Solution

Aucune probation obligatoire n'est indiquée au *Règlement des études* pour les cycles supérieurs. Cependant, les règles prévoient tout de même que l'Université doit respecter les principes d'équité et tenir compte de certaines situations particulières (3.1.1.12). La prise de décisions équitables permet notamment de rendre un résultat légitime plus satisfaisant et d'augmenter la confiance à l'égard des personnes et de l'institution. De cette façon, les procédures utilisées et les décisions rendues prendront en considération les impacts sur la vie d'une personne. La personne étudiante a finalement pu continuer son cheminement scolaire avec une session de probation, ce qui lui a permis d'atteindre la moyenne et de continuer ses études.

B Moment et annonce d'une exclusion à une personne étudiante internationale

Analyse

Une personne étudiante, en provenance de l'international, a reçu une annonce d'exclusion de la part des membres du personnel de son programme d'études quelques jours avant des congés fériés. Cette annonce lui mentionnait qu'au retour desdits congés, elle n'aurait plus son statut étudiant. Par conséquent, la personne n'a eu que quelques jours pour régulariser son accès à l'assurance maladie, pour conserver son accès au transport en commun et finalement pour trouver une solution rapide pour subvenir à ses besoins de base étant donné la perte d'une bourse. De plus, aucune ressource n'était disponible à ce moment sur le campus pour l'accompagner et la soutenir en raison des jours fériés (service de psychologie et d'orientation, clinique de santé, ombudsman, etc.).

Solution

Un délai supplémentaire a été accordé à la personne afin de conserver son statut étudiant, ceci ayant eu comme retombées de lui donner un accès aux services pour ses besoins de base, le temps de faire valoir ses droits. Une fois le délai accordé par la faculté, nous avons accompagné la personne étudiante vers des ressources pour sa santé physique et psychologique.

C

Remise d'un billet médical dans les temps requis et évaluations

Analyse

Une personne étudiante en interruption d'études avec une date de retour planifiée, a remis un billet médical aux membres du personnel de son programme d'études, dans les temps requis selon les règles. À son retour, la note 0 lui a été attribuée pour certains travaux, et ce, sans proposer de solution alternative alors que son absence était justifiée.

Solution

Différentes options ont été considérées et analysées avec les responsables du programme d'études afin de conserver la valeur du diplôme et de permettre le traitement équitable du dossier de la personne étudiante. Suivant nos discussions, la personne étudiante a fait des travaux complémentaires pour atteindre les objectifs des activités pédagogiques et pour ne pas être pénalisée par son absence justifiée.

D

Remise d'un billet médical pour enjeux psychologiques importants et retrait des activités

Analyse

Une personne étudiante n'a jamais commencé son programme d'études étant donné des enjeux de santé physique et psychologique graves. Ces enjeux ont créé une incapacité pour la personne étudiante à demander le retrait de ses activités. L'incapacité de la personne étudiante a été justifiée de plusieurs façons, soit avec des billets médicaux et également des lettres de professionnels de la santé. La faculté a octroyé « AB » pour les activités au dossier de la personne étudiante, mais refuse un retrait des activités, ce qui oblige la personne à payer les frais de scolarité.

Solution

Il s'agit d'une situation exceptionnelle avec des conditions très particulières. Étant donné les preuves et l'incapacité totale de la personne étudiante, les frais de scolarité ont été retirés de son dossier étudiant.

E

Retrait de l'accès à l'adresse courriel universitaire à la suite d'une exclusion

Analyse

Une personne étudiante fait l'objet d'une exclusion et demande une révision de décision auprès des autorités facultaires, selon les processus établis par celle-ci. Le formulaire a été transmis avec l'adresse courriel USherbrooke de la personne étudiante. Celle-ci s'est vu retirer tous les accès à son dossier étudiant et à son adresse courriel. Cette action a eu pour conséquence de ne pas lui permettre de retrouver ses preuves afin de faire valoir ses droits. De plus, la personne étudiante ne pouvait plus avoir les suivis et les réponses concernant le processus en cours.

Solution

Nous sommes intervenues afin de demander de rétablir les accès au dossier étudiant et à l'adresse courriel USherbrooke, le temps que la personne étudiante puisse faire valoir ses droits.

Ce que l'on ne peut pas faire

A

Révision de note qui n'est pas satisfaisante

Une personne étudiante nous a contacté dans le but que nous intervenions concernant le résultat d'une révision de note pour lequel elle n'est pas satisfaite. Le bureau de l'ombudsman étant le dernier recours, nous ne pouvons pas intervenir dans un processus en cours. Nous avons dirigé la personne étudiante vers le mécanisme d'appel de sa faculté.

B

Contestation de facture après la date d'abandon sans justification

Une personne étudiante nous a contacté afin d'obtenir de l'aide pour contester sa facture. Elle s'était désistée de ses cours après la date limite d'abandon sans pouvoir justifier une incapacité à respecter les procédures. Le bureau de l'ombudsman n'est pas un processus de contestation. Nous nous assurons notamment du traitement équitable des droits des personnes étudiantes. Dans ce cas, le droit à l'information a été respecté et aucune intervention n'a été exécutée.

C

Enlever et contester des frais d'assurance

Une personne étudiante nous a contacté pour faire retirer ses frais d'assurance et de régimes collectifs inclus dans les frais de scolarité. Elle n'a pas suivi la procédure de remboursement et de désistement de frais prévue sur le site Web de l'Université. Le droit à l'information de la personne a été respecté et elle a obtenu un traitement équitable de ses droits. Par conséquent, les faits de la situation ne nous ont pas permis d'intervenir.



10. Observations et recommandations

L'ÉQUITÉ, LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION AU CŒUR DES PROCESSUS ET À LA RECHERCHE DE L'ÉQUILIBRE

Inclusion et accompagnement

La réussite étudiante est au cœur des actions de l'Université de Sherbrooke et de la fonction d'ombudsman. Aux cycles supérieurs, différents outils existent pour guider les directions de recherche vers de bonnes pratiques d'encadrement. Les méthodes devraient se ressembler entre les facultés. Les statistiques démontrent tout au long du rapport qu'il faut poursuivre les efforts aux cycles supérieurs pour soutenir l'intégration des personnes étudiantes.

Le mentorat est une pratique reconnue et développée dans les mœurs universitaires¹¹ qui aide les personnes étudiantes à s'intégrer dans leur environnement académique et à progresser dans leur parcours d'études. Les comités de mentorat soutiennent et encouragent les personnes étudiantes, ce qui est essentiel pour réussir à l'Université. Par ailleurs, les personnes impliquées dans un comité de mentorat guident la personne étudiante dans son

parcours universitaire et la soutiennent dans ses choix de carrière. Cette interaction est particulièrement importante pour les personnes étudiantes qui ont besoin d'un appui supplémentaire. Ainsi, le mentorat aide les personnes étudiantes à organiser le travail par étape et à bâtir un réseau de relations. Par conséquent, les personnes mentores les accompagnent tout au long de leur carrière afin qu'elles atteignent une intégration complète. Des propositions de thèmes de discussion sont d'ailleurs déjà disponibles sur le site Web de l'UdeS¹².

En outre, les comités de mentorat jouent un rôle important concernant l'équité. Ils aident à réduire les disparités en matière de réussite universitaire, car les personnes étudiantes qui bénéficient d'un mentorat sont plus susceptibles de réussir leur parcours universitaire.

À la lecture de nos statistiques, vous constaterez que l'augmentation des demandes aux cycles supérieurs demeure en lien avec la qualité de l'encadrement. Notre bureau est préoccupé, d'autant plus qu'une augmentation de personnes étudiantes en provenance de l'international fait partie des différents campus. C'est pourquoi je recommande à la direction :

Recommandations

1

Que l'Université rende obligatoire les comités de mentorat dans son *Règlement des études* afin de créer une uniformité dans les processus et d'assurer des chances équitables de réussite pour chacune des personnes étudiantes aux cycles supérieurs, et ce, peu importe la faculté d'appartenance.

¹¹ [Comité de mentorat, Université de Sherbrooke.](#)

¹² [Université de Sherbrooke. Doctorat — Proposition de thèmes de discussion.](#)

L'inclusion dans l'exclusion

Les statistiques démontrent une hausse du nombre d'inscriptions des personnes étudiantes en provenance de l'international :

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1 ^{er} cycle	752	768	231	531	598
2 ^e cycle	1 109	1 133	978	1 168	1 480
3 ^e cycle	773	844	860	964	1 071
TOTAL	2 634	2 745	2 069	2 663	3 149

Nous avons eu plusieurs demandes préoccupantes cette année concernant des exclusions d'étudiantes et d'étudiants internationaux pour lesquelles les impacts ont été très importants.

Voici quelques exemples d'impacts, qui ont été constatés par notre équipe :

Perturbation de la vie académique

L'exclusion d'une personne étudiante internationale, sans considération d'autres options, peut perturber sa vie académique et entraîner des retards dans son parcours universitaire. Également, des pertes de temps, d'énergie et d'argent sont engendrées puisque les frais peuvent être très élevés selon le type de parcours.

Enjeux psychologiques

Être exclu ou exclue, sans possibilité d'obtenir un plan provisoire de la faculté, peut provoquer des séquelles émotionnelles, psychologiques et sociales catastrophiques chez la communauté étudiante internationale.

Retour forcé dans le pays d'origine

Certaines personnes étudiantes en provenance de l'international n'ont pas la possibilité de retourner dans leur pays d'origine en raison de problèmes techniques, sociaux et économiques ou encore même à cause de la violence omniprésente dans le pays.

Peur et précarité

Être exclu ou exclue de l'Université entraîne également une peur et une insécurité financière. Certains stress sont reliés à la crainte de perdre son visa, de ne plus pouvoir travailler sur le campus ou de perdre une bourse d'études. Sans compter l'arrêt de privilèges comme l'accès au transport en commun ou encore les assurances étudiantes.

Impact sur la réputation de l'Université

Une exclusion peut entraîner des répercussions néfastes pour l'institution, surtout si celle-ci était due à un manque de communication ou si elle a été mal gérée par l'administration universitaire. En effet, une personne étudiante pourrait parler négativement de son expérience.

Afin d'assurer la continuité de l'intégration des personnes étudiantes internationales aux cycles supérieurs, je recommande :

Recommandations

2

De sensibiliser la communauté universitaire sur les impacts décrits précédemment et de réfléchir à la création d'outils pour les facultés concernant les exclusions et les situations de probation aux cycles supérieurs, notamment à propos des personnes en provenance de l'international. Ainsi, elles éviteront de graves conséquences.

3

De réfléchir à régler la probation pour les cycles supérieurs, lorsque celle-ci est possible, en fonction de la configuration du programme d'études afin d'éviter des exclusions hâtives et évaluer si un plan de remédiation, ou un autre plan, est possible pour assurer un processus équitable et éviter la disparité de traitement à l'Université.

Importance des processus clairs pour permettre l'inclusion et l'uniformisation des pratiques

Au courant de l'année, avec l'augmentation des personnes étudiantes en provenance de l'international, des demandes d'accommodement raisonnable et des demandes spécifiques des personnes étudiantes en situation de handicap, nous avons pris le temps d'analyser le processus de traitement de la discrimination prévu à l'Université. Bien que le processus soit établi, nous avons constaté que, dans la réalité, il existe encore des points à clarifier pour accompagner la communauté universitaire. De plus, comme mentionné précédemment, nous avons constaté une augmentation des demandes de consultations provenant des membres du personnel en lien avec les accommodements raisonnables.

Nous souhaitons avant tout que la communauté étudiante se sente en sécurité, que les membres du personnel puissent répondre en toute confiance aux situations particulières des personnes demandant des accommodements et que les étudiantes et étudiants puissent conserver leur dernier recours au bureau de l'ombudsman si une plainte en discrimination est déposée de façon formelle. Un processus clair et équitable permettra :

- une uniformisation dans le traitement des demandes ;
- une application cohérente des critères de la *Charte des droits et libertés de la personne* pour toute l'Université ;
- l'inclusion dans la poursuite de l'implantation d'un milieu exempt de discrimination.

Beaucoup de changements ont également eu lieu dans la dernière année concernant certaines politiques. Par exemple, la *Politique d'intérêt public temporaire visant à lever la limite de 20 heures par semaine visant le travail hors campus sans permis de travail pour les titulaires de permis d'études admissibles pendant les sessions d'études régulières*¹³ ou encore la *Politique d'intérêt public temporaire visant à permettre aux étrangers titulaires de permis de travail valide d'étudier sans permis d'études*¹⁴. **Une interprétation des nouvelles règles est nécessaire pour assurer leurs applications uniformes. C'est pourquoi je recommande :**

Recommandations

4

De clarifier le processus de discrimination prévu à la *Politique visant à prévenir et à faire cesser le harcèlement et la discrimination (2500-015)* ainsi que la *Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants (2500-039)* tout en permettant aux personnes étudiantes de conserver le dernier recours au bureau de l'ombudsman afin d'obtenir des décisions équitables en lien avec des plaintes en discrimination.

5

De créer une offre de services pour la communauté universitaire en lien avec les accommodements, que ce soit pour un handicap, pour l'exercice d'une religion ou d'autres cas particuliers concernant les motifs de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Cette offre de services permettra d'appliquer de façon cohérente les règles et de créer un accompagnement et des outils disponibles pour les facultés, les centres et les services.

6

De rendre visible un canal de communication pour l'ensemble des facultés et des services concernant les politiques publiques. De cette manière, il sera possible d'obtenir des lignes directrices quant à l'application de ces politiques tout en s'assurant de bien mesurer les impacts des règles d'immigration liées au parcours académique des personnes étudiantes.

Observation : La fatigue de compassion de l'accommodement

La fatigue de compassion est un phénomène émotionnel¹⁵ qui peut affecter les gens qui travaillent de près avec des personnes en difficulté ou ayant besoin de soutien et d'accompagnement particulier. Dans un milieu où l'inclusion et l'intégration sont mises de l'avant, il est important de prendre soin de soi comme personne accompagnatrice afin de bien desservir la mission de l'Université, notamment par l'enseignement et l'engagement social. C'est dans ce contexte que nous vous avons fait les recommandations du présent rapport dans le but de développer des outils qui aideront les personnes accompagnatrices académiques à mieux assurer leur rôle. Enfin, n'oubliez pas que prendre soin de soi est la clé pour aider les autres. En apprenant à gérer votre propre fatigue de compassion, vous serez mieux outillé pour apporter votre aide à la communauté universitaire.

¹³ <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/politiques-interet-public/travail-ler-hors-campus.html>

¹⁴ <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/politiques-interet-public/etudier-sans-permis-etudes.html>

¹⁵ Dre Pascale Brillon. (2020). *Entretenir ma vitalité d'aidant*. Les Éditions de l'Homme.

11. Les retombées des recommandations et observations précédentes

Recommandations 2021-2022	Retombées
<p>Rendre systématique la mise en place d'un plan de formation obligatoire soumis et approuvé par chaque faculté en fonction de leur réalité : en modifiant les règles prévues et en établissant un processus clair concernant sa mise en place afin d'assurer la réussite des personnes étudiantes et faciliter la relation d'encadrement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La mise en place d'un plan de formation progresse bien. Celui-ci sera obligatoire et intégré dans le <i>Règlement des études</i> dans la prochaine année.
<p>Créer un groupe de travail ou un comité permettant de faire connaître, de clarifier et de résoudre les enjeux spécifiques en lien avec le soutien financier ou d'autres enjeux de soutien concernant notamment les bourses dans les situations d'interruption d'études, offert aux personnes étudiantes des cycles supérieurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup d'actions politiques ont été effectuées en ce sens. Des projets philanthropiques se développent également concernant les enjeux nommés dans différentes facultés.
<p>Continuer de mesurer l'indice de santé organisationnelle de la communauté universitaire dans son ensemble, mais plus particulièrement des personnes étudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'indice de santé organisationnelle a été mesuré pour une deuxième fois à l'automne 2022 auprès de l'ensemble de la communauté universitaire. Il y a eu 3 606 personnes répondantes, dont 1 835 personnes étudiantes. Les résultats ont été diffusés auprès des unités administratives et académiques ainsi qu'auprès des associations étudiantes et partenaires syndicaux. • Les différentes unités mettent à jour leur plan d'action selon les résultats et leurs priorités, tant pour la communauté étudiante que pour les membres du personnel et de concert avec les parties prenantes concernées.
<p>Continuer de sensibiliser l'ensemble de la communauté aux enjeux de santé mentale et aux pratiques de bienveillance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La <i>Politique sur la santé mentale des personnes étudiantes</i> (Politique 2500-047) fut adoptée par le conseil d'administration le 15 mai 2023. • Les plans d'action des facultés et de plusieurs services se déploient de façon continue depuis quelques années. • Ajout du volet intervention psychosociale et ressources additionnelles au Service de psychologie et d'orientation (conseillers et conseillères en intervention psychosociale et psychologues). • Refonte de la page « Santé et aide à la personne » du site de l'Université.

12. Activités de gestion – les résultats

Voici un aperçu des quelques activités de gestion en soutien à la mission du bureau de l'ombudsman.

Mesurer la qualité de nos services

Tout comme l'an dernier, nous avons mesuré la qualité de nos services auprès des personnes ayant effectué des demandes d'assistance. Voici les résultats qui ont retenu notre attention :

- **100 %** des personnes répondantes ont mentionné avoir eu l'occasion d'expliquer leur point de vue;
- **95 %** des personnes répondantes ont obtenu les explications dont elles avaient besoin;
- **85 %** des personnes répondantes ont trouvé facilement de l'information sur le rôle de l'ombudsman.

Toutefois, il faudra faire connaître davantage la hiérarchie des recours aux personnes étudiantes puisque 25 % des personnes répondantes n'avaient pas exercé leurs recours en première instance auprès des autorités concernées. Globalement, nous sommes encouragées par les résultats et motivées à poursuivre nos efforts pour soutenir la communauté universitaire.

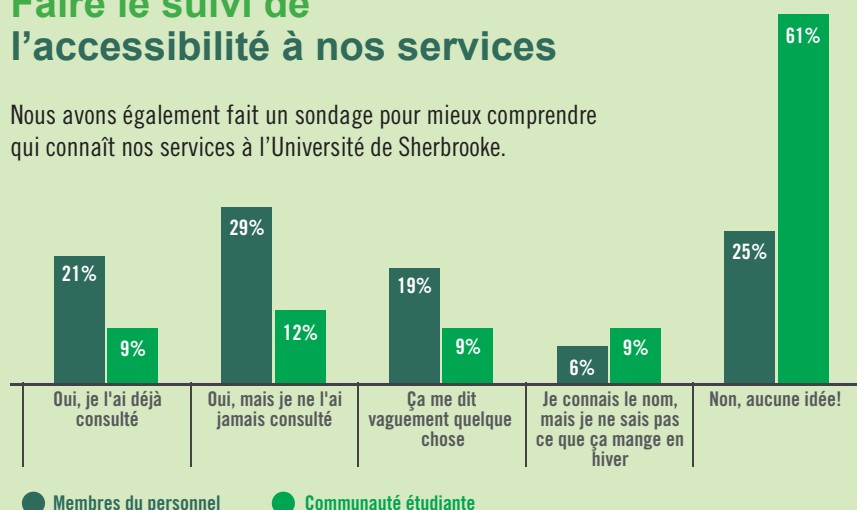
Établir une vision commune de façon stratégique

Notre planification stratégique (2023-2028) a été effectuée de façon rigoureuse et est disponible sur le site Web du bureau de l'ombudsman. Nous avons planifié nos actions et développé des indicateurs. De nouveaux outils seront déployés pour aider la communauté à bien comprendre notre rôle :

- Foire aux questions (FAQ) qui sera disponible sur notre page Web ;
- Document informatif à faire parvenir aux membres du personnel qui doivent rencontrer l'ombudsman ou l'ombudsman adjointe afin de bien comprendre le but de la rencontre et de mieux s'y préparer ;
- Création d'une affiche synthèse décrivant notre rôle.

Faire le suivi de l'accessibilité à nos services

Nous avons également fait un sondage pour mieux comprendre qui connaît nos services à l'Université de Sherbrooke.



Nous constatons que nos activités de visibilité prennent tout leur sens, étant donné la méconnaissance au niveau de notre rôle. Nous reconduirons l'exercice du sondage au courant de la nouvelle année afin de valider nos actions de visibilité.

13. L'ombudsman en action

Le bureau de l'ombudsman travaille à développer les meilleures pratiques tout en approfondissant des connaissances sur les différents enjeux qui touchent notre institution. Nous souhaitons également partager notre savoir et nos bonnes pratiques avec la communauté.

Formations reçues et colloques

Thèmes et catégories de formation

- Intelligence artificielle
- Sécurité des actifs informationnels
- Rédaction de documents
- Gestion de crises et situations conflictuelles
- Santé mentale
- Neurodiversité
- Bonnes pratiques de la fonction d'ombudsman
- Équité, diversité et inclusion
- Radicalisation
- Ressources humaines et communication au travail
- Interculturel et intergénérationnel
- Accommodements raisonnables
- Jeux autochtones
- Communauté étudiante internationale

Formations données

- Présentation ADARUQ — Impact sur la communauté étudiante et gestion des risques
- Ateliers de formation — Personnes directrices de département
- Formation Aide à la prise de décisions justes et équitables à la demande des facultés
- Formation Jour de l'ombudsman

Activités de visibilité

- Présentation du rapport annuel
- Rencontre des secrétaires de faculté
- Rencontre de tous les décanats
- Rencontre des différents services
- Rencontre des associations étudiantes
- Sondage de visibilité
- Vidéo promotionnelle
- Jour de l'ombudsman
- Présentation des services au Campus de Longueuil
- Soirée J'Ose transformer
- Journées de la rentrée
- Entrevue CFAK
- Prix inspiration
- Entrevue Journal le Collectif
- Kiosque des activités cliniques
- Gala Fondation FORCE

Échanges et partenariats

Association	Sujet
*Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec (AOESQ)	Partage des bonnes pratiques entre les ombudsmans des universités du Québec
Association des ombudsmans des universités et collègues du Canada (AOUCC)	Partage des bonnes pratiques entre les ombudsmans des universités du Canada
Forum Canadien des Ombudsmans (FCO)	Échanges et mise en commun des informations dans le but d'instaurer les meilleures pratiques
International Ombudsman Association (IOA)	Canal de transmission d'informations
European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)	Canal de transmission d'informations

*Anciennement l'Association des ombudsmans universitaires du Québec (AOUQ)

Références

Dre Pascale Brillon. (2020). *Entretenir ma vitalité d'aidant*. Les Éditions de l'Homme.

Gouvernement du Québec. (2023, 1^{er} avril). *Charte des droits et libertés de la personne*. RLRQ, c. C-12. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-12>

DRIVER, J. (2022, 23 septembre). Direction de recherche : comment bien gérer la relation de supervision. *Affaires universitaires*.

<https://www.affairesuniversitaires.ca/conseils-carriere/conseils-carriere-article/direction-de-recherche-comment-bien-gerer-la-relation-de-supervision>

Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur (2023). *Équité, diversité et inclusion (EDI) : au cœur de la réussite étudiante*. En ligne : <https://www.oresquebec.ca/enjeux/favoriser-un-climat-inclusif/>

Quelles sont les attentes des étudiants et étudiantes en matière de flexibilité en classe ?. (16 mai 2023). Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur. <https://www.oresquebec.ca/articles-de-veille/quelles-sont-les-attentes-des-etudiants-et-etudiantes-en-matiere-de-flexibilite-en-classe/>

Quelques tendances pour l'avenir de l'enseignement supérieur. (24 mai 2023). Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur. <https://www.oresquebec.ca/articles-de-veille/quelques-tendances-pour-lavenir-de-lenseignement-superieur/>

Kathe Pelletier, Jenay Robert, Nicole Muscanell, Mark McCormack, Jamie Reeves, Nichole Arbino, and Susan Grajek, with Tracey Birdwell, Danny Liu, Jean Mandernach, Ayla Moore, Anna Porcaro, Rayan Rutledge, and Johann Zimmern. (2023). 2023 EDUCAUSE Horizon Report teaching and learning edition. Educause. <https://library.educause.edu/-/media/files/library/2023/4/2023hrteachinglearning.pdf?la=en&hash=195420BF5A2F09991379CBE68858EF10D7088AF5>

Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants (2500-039), article 4.3. (2017, 18 décembre). Université de Sherbrooke. <https://www.usherbrooke.ca/decouvrir/fileadmin/sites/decouvrir/documents/direction/politiques/2500-039.pdf>

Règlement des études (2575-009). (2017, avril 2023). Université de Sherbrooke. <https://www.usherbrooke.ca/registraire/droits-et-responsabilites/reglement-des-etudes/>

Politique visant à prévenir et à faire cesser le harcèlement et la discrimination (2500-015). (2004, mai 2023). Université de Sherbrooke. <https://www.usherbrooke.ca/decouvrir/fileadmin/sites/decouvrir/documents/direction/politiques/2500-015.pdf>

Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants. (2001, décembre). Université de Sherbrooke. https://www.usherbrooke.ca/decouvrir/fileadmin/sites/decouvrir/documents/direction/documents_officiels/declaration.pdf

Gouvernement du Canada. (2022, novembre). *Politique d'intérêt public temporaire visant à lever la limite de 20 heures par semaine visant le travail hors campus sans permis de travail pour les titulaires de permis d'études admissibles pendant les sessions d'études régulières*. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/politiques-interet-public/travailler-hors-campus.html>

Gouvernement du Canada. (2023, mai). *Politique d'intérêt public temporaire visant à permettre aux étrangers titulaires d'un permis de travail valide d'étudier sans permis d'études*. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/politiques-interet-public/etudier-sans-permis-etudes.html>

El-Hage, H. (2022). *Les réalités et les défis rencontrés par les étudiantes et les étudiants issus de l'immigration lors de leur insertion socioprofessionnelle : comment mieux les préparer et les accompagner durant leur parcours étudiant ?* [présentation d'un conférencier invité]. CAPRES.