RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2023-2024

OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

UdS Université de Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN **4**

1. LA COLLABORATION DANS L'EXERCICE DE LA FONCTION : EST-CE POSSIBLE? **5**

2. NOS MOYENS D'ACTION **6**

3. L'ÉQUITÉ RELATIONNELLE VERS LA TRANSPARENCE ET LE SAVOIR-ÊTRE **7**

4. L'OMBUDSMAN EN CHIFFRES **8**

5. LE POINT DE VUE DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE **10**

6. QUI FAIT APPEL À L'OMBUDSMAN? **11**

7. POURQUOI FAIRE APPEL À L'OMBUDSMAN? **13**

7.1. Objet des demandes — NOUVEAUTÉ 14

8. DES EXEMPLES DE SITUATIONS **16**

9. NOS OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS **19**

10. LES RETOMBÉES DES RECOMMANDATIONS ET OBSERVATIONS PRÉCÉDENTES **24**

11. NOS ACTIVITÉS DE GESTION **26**

11.1. Sondage de visibilité 26

11.2. Suivis et retombées – Plan stratégique *Oser l'équité* 27

12. L'OMBUDSMAN EN ACTION **28**

ANNEXE A **29**

RÉFÉRENCES **31**

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU I : PROPORTION DES DEMANDES TRAITÉES PROVENANT DE LA POPULATION ÉTUDIANTE PAR CYCLE D'ÉTUDES 12
TABLEAU II : ARTICLES DU RÈGLEMENT DES ÉTUDES LES PLUS TOUCHÉS PAR CYCLE 13
TABLEAU III : OBJET DES DEMANDES PAR CYCLE 14
TABLEAU IV : RETOMBÉES DES RECOMMANDATIONS DE 2022-2023 24
TABLEAU V : NOMBRE DE PERSONNES RÉPONDANTES 26
TABLEAU VI : ACTIONS DE NOTRE PLANIFICATION STRATÉGIQUE EFFECTUÉES EN 2023-2024 27
TABLEAU VII : THÈMES DES FORMATIONS REÇUES 28
TABLEAU VIII : LISTE DES FORMATIONS DONNÉES 28
TABLEAU IX : LISTE DES ACTIVITÉS DE VISIBILITÉ 28
TABLEAU X : LISTE DES ÉCHANGES ET DES PARTENARIATS 28

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE 6
FIGURE 2 : TRIANGLE DE L'ÉQUITÉ 7
FIGURE 3 : DEMANDES D'ASSISTANCE ÉTUDIANTES RÉFÉRÉES AU SPO DE L'UDES, À LA FONDATION FORCE ÉTUDES OU À L'EXTERNE 8
FIGURE 4 : NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES DEPUIS 2021-2022 9
FIGURE 5 : ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION 9
FIGURE 6 : ÉVOLUTION DES DEMANDES TRAITÉES PAR TYPE DE DÉMARCHE 9
FIGURE 7 : ÉVOLUTION DES DEMANDES PAR STATUT DE DEMANDEUR DEPUIS 2021-2022 11
FIGURE 8 : DEMANDES D'ASSISTANCE ÉTUDIANTES TOUCHANT L'INTERCULTUREL OU LA CRISTALLISATION DES POSITIONS 19
FIGURE 9 : DEMANDES D'ASSISTANCE TOUCHANT L'EDI 19
FIGURE 10 : SCHÉMA DE CORRÉLATION DU NIVEAU DE STRESS ET DU NIVEAU DE PERFORMANCE 20
FIGURE 11 : DROITS IDENTIFIÉS DANS LES DEMANDES 21
FIGURE 12 : NOMBRE DE DEMANDES EN LIEN AVEC UN ACCOMMODEMENT OU UN HANDICAP 22
FIGURE 13 : NOMBRE DE DEMANDES D'ASSISTANCE PROVENANT DE LA COMMUNAUTÉ ÉTUDIANTE QUI N'ONT PAS UTILISÉ LES RECOURS ANTÉRIEURS 23
FIGURE 14 : MEMBRES DU PERSONNEL : CONNAISSEZ-VOUS L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS? 26
FIGURE 15 : COMMUNAUTÉ ÉTUDIANTE : CONNAISSEZ-VOUS L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS? 26

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Chers membres du conseil d'administration et de la communauté universitaire,
Je tiens à vous exprimer toute ma gratitude pour la confiance que vous m'avez accordée au cours de cette année. C'est avec un profond sens de l'engagement que je vous présente mon troisième rapport annuel, couvrant la période du 1er mai 2023 au 30 avril 2024.

Favoriser l'équité dans la collaboration

Pour préserver un milieu d'études respectueux des droits et du traitement équitable des personnes étudiantes, la collaboration **est au cœur de la mission de l'équipe de l'ombudsman!**[1] En travaillant avec la communauté étudiante, les services et facultés, les associations étudiantes ainsi que l'équipe de direction universitaire, nous avons contribué à la prévention et la résolution de nombreuses préoccupations ou situations conflictuelles. Cette coopération est essentielle pour comprendre les défis auxquels fait face la communauté.

L'équité repose, quant à elle, notamment sur des principes principes de justice et d'impartialité. Notre approche vise à nous assurer que toutes les parties impliquées dans une situation reçoivent une écoute attentive et une réponse adaptée à leurs besoins spécifiques, tout en tenant compte de leurs responsabilités.

Favoriser la transparence

La transparence dans l'application de nos processus est l'une des pierres angulaires de notre démarche, elle est essentielle pour instaurer un environnement de confiance et de respect mutuel, tout en honorant la confidentialité. Cette année encore, vous, la communauté universitaire, avez joué un rôle primordial dans la prévention et la résolution des différends. Vos opinions, votre vision et votre soutien ont été indispensables pour renforcer la pertinence de la fonction de l'ombudsman au sein de notre institution.

Grâce à cette collaboration, nous avons pu développer des solutions concrètes face à des enjeux souvent complexes, tout en maintenant une communication claire et transparente. Le rapport annuel 2023-2024 repose sur cette ligne directrice de transparence et de progression constante.

Milieu favorable à la réussite académique

Créer un environnement propice à la réussite académique reste également au cœur de notre mission. L'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) sont des valeurs fondamentales qui garantissent que chaque individu reçoit un traitement juste et équitable. En effet, nous sommes conscientes de la diversité des cultures, des langues et des expériences de vie et nous nous efforçons de communiquer efficacement avec toutes les personnes concernées.

L'Université de Sherbrooke investit tous les efforts nécessaires pour déployer de nouvelles pratiques qui soutiennent un environnement académique optimal et inclusif, tout en se distinguant par ses standards d'excellence. Bien que l'excellence et l'EDI soient parfois difficiles à concilier[2], une tendance vers l'excellence inclusive se remarque. D'ailleurs, ces valeurs et ces efforts permettent d'améliorer la qualité du processus décisionnel et dote l'université d'une grande capacité à être innovante, et ce, aussi en matière de prise de décision équitable.

Je tiens à exprimer une profonde reconnaissance envers l'équipe de l'ombudsman pour son soutien inestimable ainsi qu'au Service des communications pour son aide précieuse.

Ainsi, le rapport 2023-2024 s'articule autour des principes essentiels que sont l'équité, la transparence, ainsi que la construction d'un milieu favorable à la réussite académique. J'espère que ce rapport saura refléter l'engagement et les efforts déployés au cours de la dernière année afin que notre travail demeure juste et accessible à tous et à toutes.

Bonne lecture!

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

De gauche à droite sur la photo : Stephanie Mc Farland, ombudsman adjointe; Marylène Dionne, coordonnatrice administrative; Marie-Claude Laquerre, ombudsman des étudiantes et des étudiants; Emylie Dubé, secrétaire de direction. Manquante sur la photo : Émilie Toussaint, conseillère en communication

[1] https://www.usherbrooke.ca/ombudsman/fr/mieux-connaitre-ombudsman/plan-strategique-2023-2028

[2] https://www.universityaffairs-digital.com/universityaffairs/202305/MobilePagedReplica.action?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=TXUAMA230905003&utm_content=gtxcel&pm=2&folio=26#pg28

1. La collaboration dans l'exercice de la fonction : est-ce possible?

Le rôle d'ombudsman exige à la fois indépendance et collaboration. L'indépendance est cruciale pour assurer l'impartialité et l'objectivité du traitement des demandes d'assistance et agir sans influence indue de parties internes ou externes. Cette autonomie est essentielle pour maintenir la confiance des personnes étudiantes et des autres membres de la communauté universitaire envers la fonction.

Cependant, indépendance ne signifie pas isolement. Au contraire, une collaboration efficace avec les différents acteurs de l'université est indispensable pour atteindre des résultats. La coopération avec les services universitaires, les associations étudiantes, les facultés et l'administration permet de comprendre pleinement les contextes et les enjeux spécifiques à chaque situation. Cette synergie est essentielle pour élaborer des solutions pragmatiques et durables aux problèmes rencontrés.

Voici quelques exemples de la collaboration s'inscrivant dans l'indépendance :

Dialogue ouvert

Maintenir une communication ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes tout en restant neutre et objectif. Cela permet d'échanger des informations pertinentes et de clarifier les attentes sans compromettre l'impartialité. Le **savoir-être**[3] de toutes les parties impliquées est essentiel dans cette démarche.

Partage de connaissances

Collaborer avec l'université afin de partager de bonnes pratiques et des connaissances, tout en respectant la confidentialité des dossiers individuels. Cette façon de faire favorise l'amélioration continue des processus et des politiques institutionnelles.

Approche concertée

Consulter l'ombudsman sur des initiatives qui visent à améliorer l'équité, la transparence et la prise de décision concernant la communauté étudiante, en s'assurant que les perspectives de toutes les parties sont prises en compte. Cette approche concertée permet de développer des solutions inclusives et adaptées aux besoins de la communauté tout en tenant compte de la veille stratégique qu'effectue l'équipe de l'ombudsman.

Enquête systémique

Effectuer un processus approfondi visant à identifier et à analyser des problèmes institutionnels récurrents. L'enquête est menée de manière indépendante par l'équipe de l'ombudsman pour garantir objectivité, impartialité et confiance des parties prenantes. Cependant, cette indépendance n'exclut pas la collaboration. L'ombudsman et l'ombudsman adjointe travaillent étroitement avec divers services et départements de l'université pour collecter des données pertinentes, tout en respectant la confidentialité des témoignages. Cette approche équilibrée entre indépendance et collaboration permet d'assurer une évaluation juste des problématiques institutionnelles. De plus, l'adhésion des parties prenantes aux solutions proposées, lesquelles sont adaptées aux besoins de la communauté, est favorisée.

Formation et sensibilisation

Participer à des programmes de formation et de sensibilisation pour promouvoir les valeurs d'équité et de justice au sein de l'université. Ces activités peuvent être menées en partenariat avec d'autres services, tout en respectant le mandat d'indépendance de l'ombudsman.

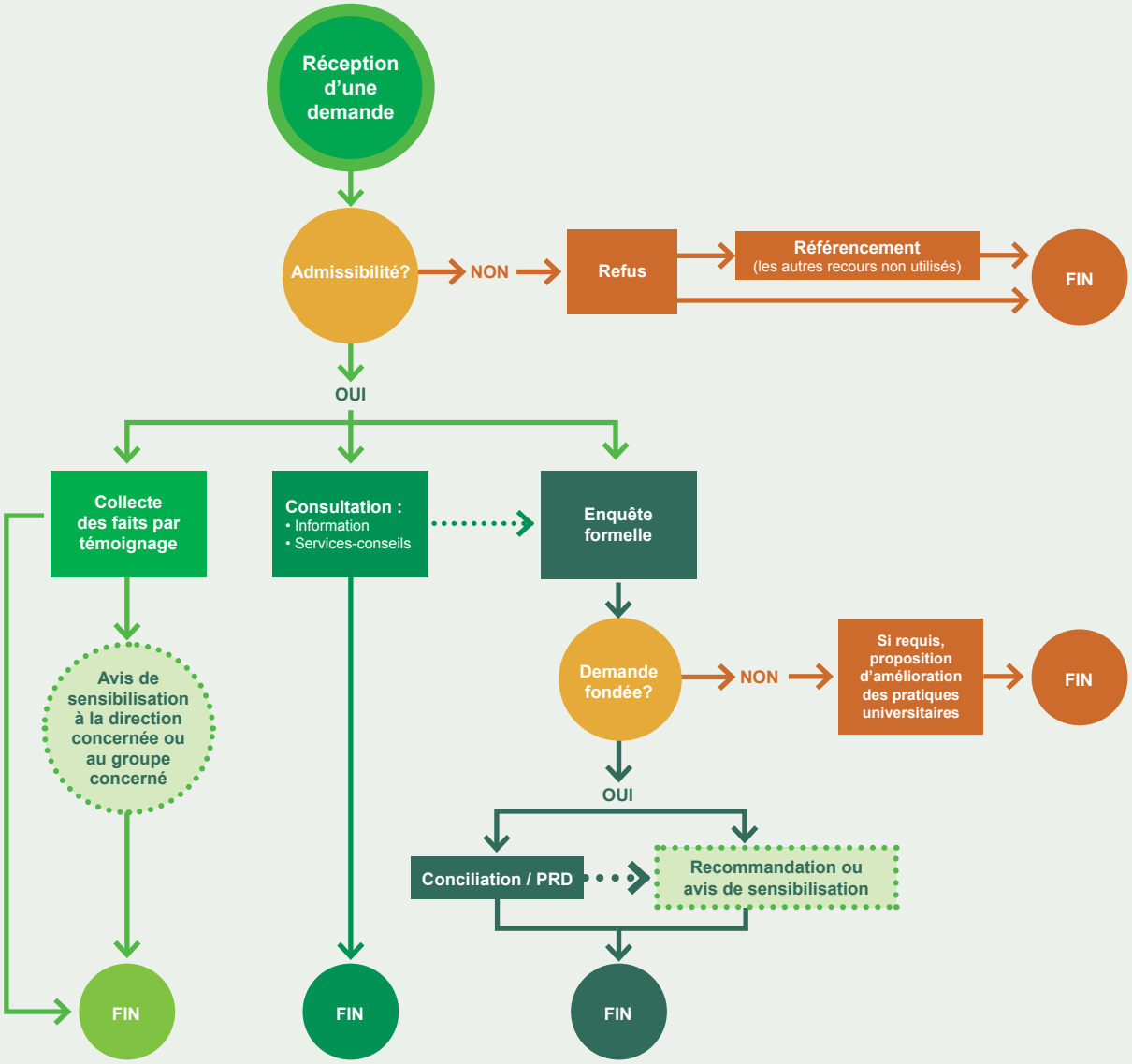
En conclusion, la collaboration et l'indépendance ne sont pas mutuellement exclusives. Au contraire, elles se renforcent pour garantir que le rôle de l'ombudsman soit exécuté de manière efficace et juste. En effet, en coopérant avec les parties prenantes et en maintenant une position indépendante, l'ombudsman crée un environnement où les décisions sont prises en toute transparence et équité, au bénéfice de la communauté universitaire.

[3] https://www.usherbrooke.ca/savoir-etre/

2. Nos moyens d'action

La figure 1 illustre le processus de traitement des demandes révisé en 2024 suivant une analyse approfondie de nos mécanismes et en écoutant les commentaires des parties prenantes (à noter que les termes seront intégrés dans notre logiciel pour être utilisés dans notre prochain rapport annuel) :

Figure 1 : Processus de traitement des demandes d'assistance



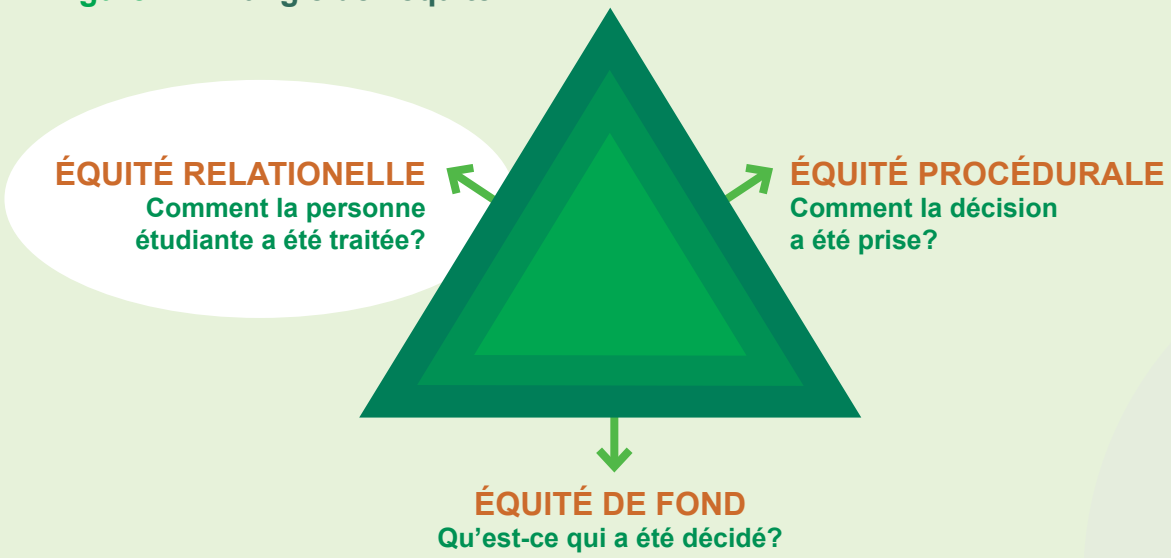
Désistement possible en tout temps
Interruption des démarches possible en tout temps en vertu de la politique 2500-039

Pour en savoir davantage, voir le descriptif de nos différents moyens d'action à l'annexe A.

3. L’équité relationnelle vers la transparence et le savoir-être

La figure 2 présente le triangle de l’équité décisionnelle.

Figure 2 : Triangle de l’équité



L’équité relationnelle, un pilier fondamental de l’équité décisionnelle, se concentre sur les interactions humaines et la qualité des relations au sein de la communauté universitaire. Elle vise à garantir que toutes les relations entre personnes étudiantes, corps enseignant et personnel administratif se déroulent dans un cadre respectueux, juste et transparent. L’équité relationnelle repose sur des principes de communication ouverte, de respect mutuel et de reconnaissance de la diversité des expériences et des perspectives. Ainsi, l’adoption d’une approche relationnelle équitable encourage la création d’un environnement où chacun se sent valorisé et entendu, ce qui favorise une culture d’inclusion et de savoir-être.

Dans le cadre de son engagement envers l’équité relationnelle, l’équipe de l’ombudsman encourage vivement la communauté universitaire à visiter le site Savoir-être de l’Université de Sherbrooke (https://www.usherbrooke.ca/savoir-etre/). Ce site offre des ressources précieuses pour développer des compétences en savoir-être, essentielles à l’entretien de relations harmonieuses et éthiques. En complément, notre équipe propose un outil dédié à la compréhension de l’équité décisionnelle et à la promotion de la transparence dans toutes les interactions universitaires (https://www.usherbrooke.ca/ombudsman/fr/boite-a-outils/comprendre-equite-decisionnelle). Ces ressources contribuent à renforcer les compétences relationnelles de chacun, favorisant ainsi une gestion éthique et responsable, notamment dans les milieux où les relations sont primordiales pour la réussite des personnes étudiantes, telles que les équipes de recherche.

4. L'ombudsman en chiffres

363 demandes

Le nombre de **nouvelles** demandes[4] adressées à l'ombudsman a diminué de 10 % par rapport à 2022-2023 (baisse non significative).

Voici la répartition de référencement des demandes :

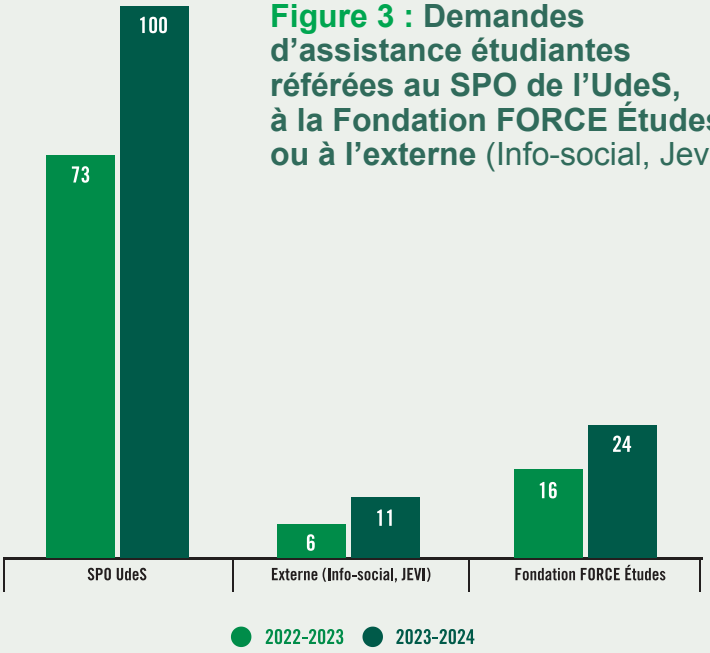


Figure 3 : Demandes d'assistance étudiantes référées au SPO de l'UdeS, à la Fondation FORCE Études ou à l'externe (Info-social, Jevi)

41 % des demandes étudiantes ont été référées au Service de psychologie et d'orientation de l'UdeS.

4 % de ces mêmes demandes ont dû être référées à des organismes comme Jevi et Info-social.

10 % de ces demandes ont été référées à la Fondation FORCE Études.

68 % des demandes proviennent de la population étudiante.

Comparativement à 2022-2023, une baisse de 14 % des demandes des personnes étudiantes a été remarquée.

Les demandes provenant des membres du personnel sont en hausse de 4 %.

Certaines demandes ont occasionné une intervention pour des groupes de 20 à 30 personnes étudiantes et des rencontres multiples.

[4] Nouvelle demande : signifie une nouvelle demande reçue entre le 1er mai 2023 et le 30 avril 2024.

12 plaintes fondées ou partiellement fondées ayant fait l'objet d'une enquête formelle se sont réglées avec une recommandation.

Figure 4 : Nombre de plaintes recevables depuis 2021-2022

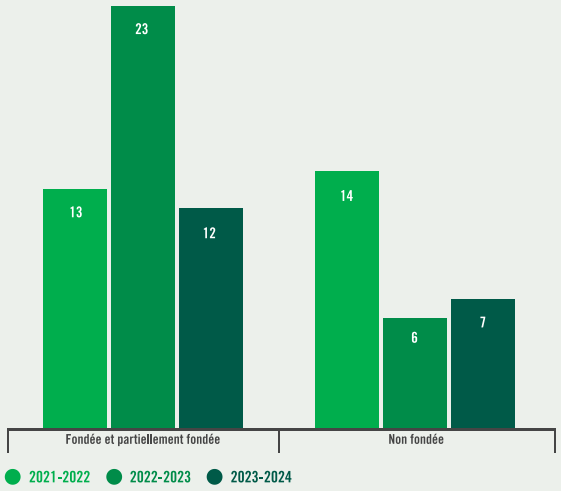
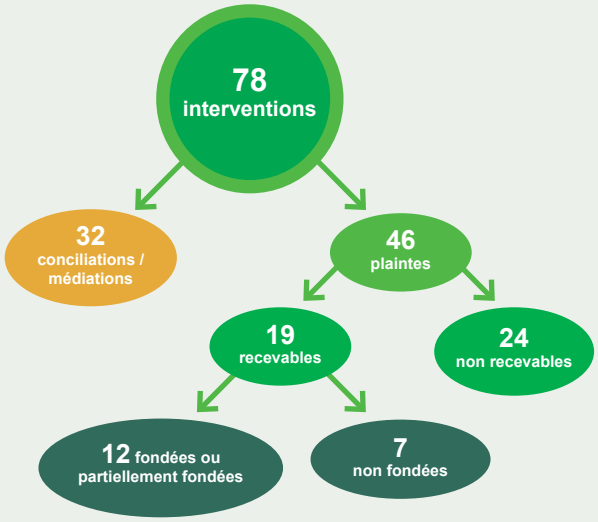


Figure 5 : Évolution des demandes d'intervention



Moins de 24 heures.
Délai moyen entre la date de réception d'une demande et la date du premier suivi pendant les jours ouvrables. Nous gardons un horaire flexible et agile pour les cas urgents, incluant les demandes qui nous sont acheminées en dehors des heures habituelles de bureau, notamment durant les jours fériés.

67 % des demandes proviennent du Campus principal

13 % du Campus de Longueuil

7 % du Campus de la santé

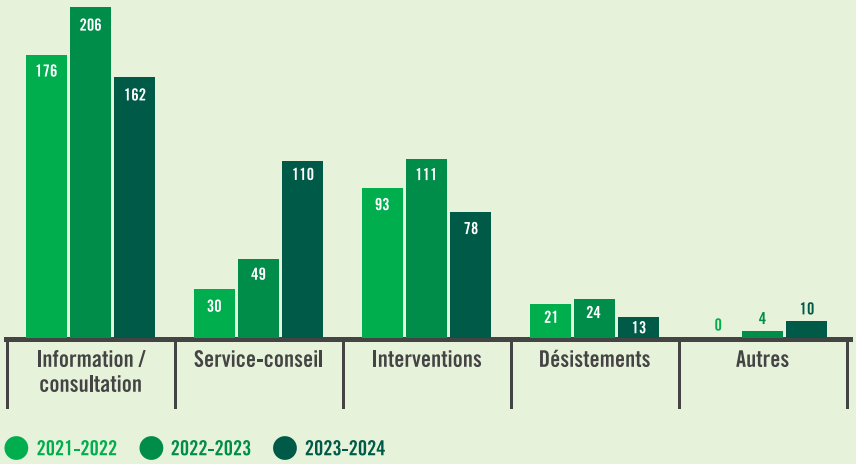
13 % d'autres sites, de formations à distance, etc.

Figure 6 : Évolution des demandes traitées[5] par type de démarche

Les demandes de type information/consultation sont en baisse de 21 % comparativement à 2022-2023.

Les demandes d'intervention sont en baisse de 30 %.

La hausse la plus importante concerne le service-conseil qui a plus que doublé en 2023-2024.



[5] Demandes dont le traitement s'est terminé avant le 30 avril 2024.

5. Le point de vue de la communauté universitaire

« J'ai reçu une réponse favorable à ma demande de reconnaissance de crédits et je tenais à vous remercier grandement pour toute l'aide que vous m'avez apportée. »

« J'ai été très satisfaite de la manière dont mon dossier a été traité. Une fois ma demande soumise, en moins de 24 h, j'ai été reçu immédiatement par un membre de l'équipe qui été à l'écoute de ma préoccupation. J'avais un degré de stress élevé, la personne m'a donné des conseils et m'a référé aux services de psychologie pour que je puisse avoir de l'aide. En définitive, ç'a été une très belle expérience pour moi d'avoir recours aux services de l'ombudsman. Mille mercis pour votre aide! »

« Ce service m'a permis de retrouver mes repères. »

« Je vous remercie amplement pour toutes ces informations! C'est très apprécié! Également, je tiens à vous dire que vous êtes un très bon service! Les étudiants, j'en suis certaine, apprécient grandement votre organisation! Merci infiniment! »

« Merci beaucoup. Vous n'imaginez pas à quel point je suis reconnaissante pour votre soutien. Je suis fière de mon appartenance à l'Université de Sherbrooke. »

« Accueil très respectueux, référence rapide vers les services psychosociaux, sentiment d'avoir quelqu'un de fiable vers qui me tourner si j'en ai besoin. »

Commentaires publiés avec l'accord des personnes.

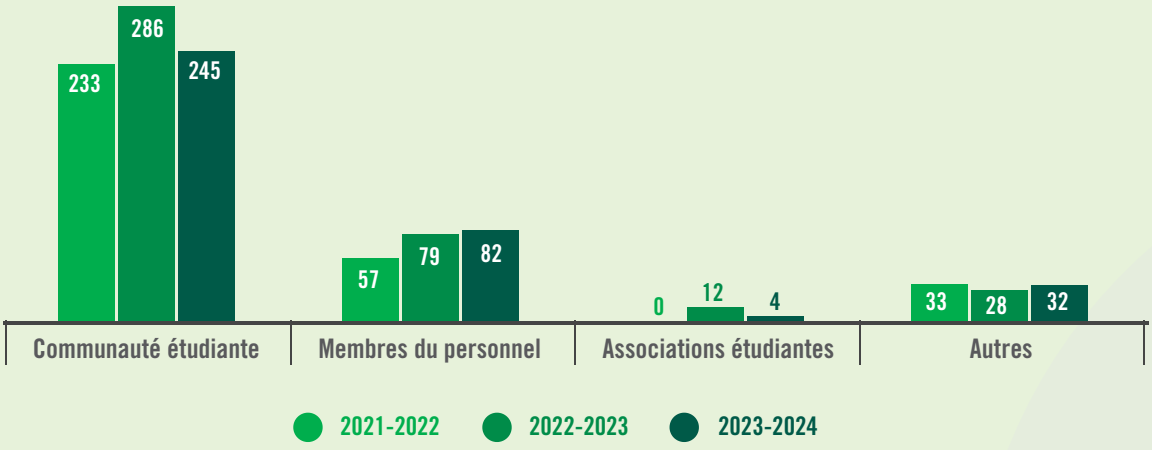
6. Qui fait appel à l'ombudsman?

Toute la communauté universitaire peut demander de l'aide à l'équipe de l'ombudsman. Il faut cependant se rappeler que le traitement des situations de type « enquête » est uniquement disponible pour la communauté étudiante.

À l'instar de 2022-2023, nous remarquons une hausse générale des demandes provenant des membres du personnel (4 %) et une diminution (14 %) des demandes étudiantes. L'augmentation des demandes de service-conseil provient notamment des membres du personnel, mais aussi des personnes étudiantes qui souhaitent faire leurs propres démarches de façon appropriée et dans le respect des règles.

Nous expliquons la baisse des demandes étudiantes par la volonté des membres du personnel de l'UdeS de bien comprendre les concepts de l'équité. En agissant en amont et en prévention, nous remarquons que les décisions rencontrent davantage les critères de l'équité procédurale et, de ce fait, le nombre de demandes étudiantes diminue.

Figure 7 : Évolution des demandes par statut de demandeur depuis 2021-2022



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.

Tableau I : Proportion des demandes traitées[1] provenant de la population étudiante[2] par cycle d'études

Le tableau I montre qu'il y a une légère hausse de la proportion des demandes au 2e cycle, mais celle-ci est corrélée par la légère augmentation de la population étudiante.

Cycle d'études	2021-2022		
	Population étudiante[3]	Nombre de demandes	Proportion des demandes pour la population étudiante par cycle d'études
1er cycle	16 028	95	0,59 %
2e cycle	13 380	87	0,65 %
3e cycle[4]	2 311	44	1,90 %

Cycle d'études	2022-2023		
	Population étudiante[3]	Nombre de demandes	Proportion des demandes pour la population étudiante par cycle d'études
1er cycle	15 493	131	0,85 %
2e cycle	13 297	94	0,71 %
3e cycle[4]	2 381	59	2,48 %

Cycle d'études	2023-2024		
	Population étudiante[3]	Nombre de demandes	Proportion des demandes pour la population étudiante par cycle d'études
1er cycle	16 407	103	0,63%
2e cycle	13 409	102	0,76%
3e cycle[4]	2 441	48	1,97%

1. Demandes traitées : les demandes traitées incluent les demandes reconduites ainsi que les nouvelles demandes fermées dans l'exercices 2023-2024.
2. 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).
3. Statistique du Bureau de la registraire au 30 avril de l'année financière mentionnée.
4. Le 3e cycle inclut les stagières postdoctoraux.

En 2023-2024, une demande anonyme a été faite sans savoir le cycle d'études. Elle n'est pas incluse dans les statistiques.

Il est à noter que les demandes au 3e cycle sont en baisse. Le travail de la haute direction, visant à développer des outils et des procédures basés sur nos recommandations, devrait continuer de favoriser cette tendance à la baisse dans le futur et avoir un effet positif durable sur cette communauté.

7. Pourquoi faire appel à l'ombudsman?

Tableau II : Articles du Règlement des études les plus touchés par cycle

Cycle d'études	Article du Règlement des études
1er cycle	4.5 Évaluation des apprentissages — 4.5.1.5 Tous les cycles — Révision d'une note
	3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade — 3.1.1.12 Mesures d'accommodement
	4.5 Évaluation des apprentissages — 4.5.1.3 Tous les cycles — Évaluation des apprentissages — Conséquence de l'échec à un stage obligatoire
	4.5 Évaluation des apprentissages — 4.5.1.2 Tous les cycles — Défaut de se soumettre à une évaluation
	3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade — 3.1.2.3 - 1) 1er cycle - Condition poursuite 1er cycle - Programme d'études de grade
2e 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 2e ou 3e cycle
	4.5 Évaluation des apprentissages — 4.5.1.5 Tous les cycles — Révision d'une note
3e cycle	7.4 Règles financières — Régime d'assurance pour étudiants internationaux
	4.5 Évaluation des apprentissages — 4.5.1.5 Tous les cycles — Révision d'une note
	3.1 Cheminement dans programme d'études de grade et sans grade — 3.1.3.5 Condition de poursuite dans programme d'études de 2e ou 3e cycle

Comparativement à 2022-2023 :

Au 1er cycle, l'échec au stage a fait son apparition dans les règles les plus touchées par les demandes des personnes étudiantes[6]. Les enjeux par rapport aux absences à répétition augmentent (3.1.1.12 du Règlement des études).

Au 2e cycle, les demandes concernant les exclusions sont encore très présentes ainsi que les mesures d'accommodement que ce soit au sens de la Directive relative à l'intégration des étudiantes et des étudiants en situation de handicap (2600-054)[7] ou au sens de la Charte des droits et libertés de la personne[8].

Au 3e cycle, des enjeux relatifs au régime d'assurance concernant les personnes étudiantes provenant de l'international ont fait leur apparition. Plus précisément, une incompréhension du contrat de la police d'assurance semble amener des défis par rapport au paiement des réclamations, lesquels ont mobilisé plusieurs ressources à l'UdeS. Des demandes concernant les exclusions des programmes font encore partie des demandes des personnes étudiantes aux cycles supérieurs.

6. Des outils et ressources ont été mis en place qui pourraient combler un besoin grandissant : https://www.usherbrooke.ca/ssdp/fr/etudiants/outils-et-ressources/autodevoilement-une-situation-de-handicap
7. https://www.usherbrooke.ca/decouvrir/fileadmin/sites/decouvrir//documents/direction/directives/2600-054.pdf
8. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C -12.

7.1. Objets des demandes Nouveauté

En faisant une mise à jour de notre système de tenue de dossiers, nous sommes nouvellement en mesure de démontrer, à l'aide du tableau III ci-dessous, l'objet principal des demandes par cycle d'études.

Tableau III : Objet des demandes par cycle

ACADÉMIQUES	1er cycle	2e cycle	3e cycle	N/A[1]	Total
Évaluation des apprentissages	31	11	5	4	**51**
Probation/Exclusion : liée à un programme d'études	4	19	4	7	**34**
Encadrement de qualité		8	11	3	**22**
Mesures adaptatives/d'accommodement pour personnes étudiantes en situation de handicap ou de trouble d'apprentissage	8	8		4	**20**
Admission à un programme d'études ou ouverture du dossier étudiant dans un parcours libre	4	1	1	12	**18**
Inscription aux études	7	3	1	2	**13**
Interruption/Durée des études	4	5		3	**12**
Stage	8	1		2	**11**
Reconnaissance des acquis	3	7			**10**
Évaluation de l'enseignement	2	1	1	3	**7**
Attribution de grades et diplômes		1		1	**2**
Connaissance fonctionnelle de la langue française	1				**1**
TOTAL ACADÉMIQUES	**72**	**65**	**23**	**41**	**201**

NON ACADÉMIQUES	1er cycle	2e cycle	3e cycle	N/A[1]	Total
Savoir-être et relations interpersonnelles	1	3	5	14	**23**
Droits et libertés de la personne/Accommodement	4	5		9	**18**
Règles d'immigration	2	3	3	4	**12**
Règlements, politiques et directives	1			9	**10**
Délit relatif aux études	3	4			**7**
Discrimination	2	1	2	4	**9**
Demande d'accès à l'information				3	**3**
Problèmes techniques/Difficulté d'accès aux outils informatiques		2	1		**3**
Propriété intellectuelle		2			**2**
Stationnement	1			1	**2**
TOTAL NON ACADÉMIQUES	**14**	**20**	**11**	**44**	**89**

FINANCES	1er cycle	2e cycle	3e cycle	N/A[1]	Total
Frais/Coûts des études	9	19	3	3	**34**
Assurance			5	5	**10**
Aide financière et bourse	5		1		**6**
Remboursement et désistement de frais	1			1	**2**
Frais afférant et cotisation automatique	1				**1**
Frais de stage	1				**1**
TOTAL FINANCES	**17**	**19**	**9**	**9**	**54**

AUTRES	1er cycle	2e cycle	3e cycle	N/A[1]	Total
Autres (Ex. : photo étudiante, commande de livres, etc.)		2	2	10	**14**
Aucune (hors mandat)				5	**5**
TOTAL AUTRES	**0**	**2**	**2**	**15**	**19**

GRAND TOTAL	103	106	45	108	363

1. La catégorie N/A comprend des demandes provenant principalement des personnes employées, mais peut avoir une autre provenance, comme des personnes candidates à l'admission, des parents de personnes étudiantes, etc.

CONSTATS

SITUATIONS ACADÉMIQUES

Au 1er cycle, l'évaluation des apprentissages est une préoccupation majeure, incluant notamment les cas de non-participation aux évaluations, que ce soit avec ou sans justificatifs médicaux. Au 2e cycle, l'enjeu principal concerne les exclusions dans les programmes de maitrise de type cours, affectant particulièrement les étudiantes et étudiants internationaux. Enfin, au 3e cycle, ce sont les questions d'encadrement qui dominent les préoccupations, mais elles ont beaucoup diminué comparativement à 2022-2023.

SITUATIONS NON ACADÉMIQUES

À travers tous les cycles, les enjeux de savoir-être et de relations interpersonnelles sont les plus fréquents, notamment dans les équipes de recherche. Les situations liées aux accommodements arrivent en deuxième position. Il est à noter que, bien que ces deux types de demandes représentent un plus petit pourcentage, elles sont généralement complexes et nécessitent davantage de temps et d'investissement.

FINANCES

Les frais et couts des études ont suscité des demandes, principalement au 2e cycle, émanant des étudiantes et étudiants internationaux. En particulier, les défis liés au cout des études de maitrise de type recherche, sans exemption de frais, ont conduit ces personnes étudiantes à solliciter nos conseils.

8. Des exemples de situations[9]

A Faculté qui demande conseil pour instaurer des règles concernant la tenue vestimentaire

Situation

Nous avons été sollicitées par une faculté qui souhaitait instaurer des règles pour régir la tenue vestimentaire des personnes étudiantes lors de stages ou de situations professionnalisantes. La demande de la faculté visait à assurer que les personnes étudiantes adoptent une tenue appropriée qui corresponde au professionnalisme attendu de même qu'aux règles de sécurité du milieu, tout en respectant les droits des personnes étudiantes.

Solutions/conseils

Nous avons dirigé la faculté vers différentes ressources en lien avec le sujet[10]. Trois points précis sont ressortis de la discussion :

1) Assurer le professionnalisme : établir des normes de tenue vestimentaire qui reflètent les standards du milieu professionnel pour lequel les personnes étudiantes se préparent ainsi que la santé et sécurité des personnes étudiantes et de celles impliquées dans la situation professionnalisante.
2) Respecter les droits des personnes étudiantes : élaborer des règles qui respectent la diversité et l'inclusion, en tenant compte des convictions religieuses, des identités de genre et des expressions culturelles des personnes étudiantes.
3) Fournir des directives claires : offrir des lignes directrices explicites pour éviter toute ambigüité et aider les personnes étudiantes à se conformer aux attentes tout en conservant une certaine flexibilité pour respecter l'expression de leur identité.

B Possibilité d'annulation d'un cours à deux endroits distincts et paiement des frais

Situation

Une personne étudiante souhaitait abandonner un cours sans frais dans les délais prévus par le calendrier universitaire. Utilisant un programme informatique tel que Genote ou Moodle pour recevoir ses notes, elle a remarqué une option pour abandonner un cours en cliquant sur un endroit spécifique indiqué. Elle a effectué cette manœuvre dans les temps requis. Cependant, elle a été facturée, car la faculté exigeait que les abandons soient effectués par courriel adressé au programme, une procédure qu'elle n'avait pas suivie. Le programme informatique (Genote ou Moodle) ne communiquant pas avec la personne responsable du programme, le retrait du cours n'a pas été enregistré dans les délais permis. La personne étudiante a contacté l'équipe de l'ombudsman pour obtenir de l'aide afin de résoudre cette situation.

Solutions/conseils

1) Communication claire et unifiée des procédures : il est crucial que toutes les informations relatives aux procédures d'abandon de cours soient clairement communiquées à la population étudiante. Cela inclut l'intégration de ces procédures dans les outils informatiques utilisés par les personnes étudiantes, comme Genote ou Moodle, ainsi que sur les sites Web de la faculté.
2) Révision des politiques : la faculté devrait revoir et simplifier ses politiques d'abandon de cours pour éviter toute confusion future. Les procédures devraient être cohérentes et alignées avec les pratiques courantes des outils informatiques utilisés par les personnes étudiantes.
3) Remboursement et ajustement des frais : dans ce cas spécifique, il est recommandé que la faculté rembourse les frais facturés à la personne, car elle a suivi une procédure qui semblait légitime et dans les délais requis. Ce geste démontre un engagement à respecter les droits des étudiantes et étudiants et à corriger les erreurs administratives.

En appliquant ces recommandations, la faculté peut non seulement résoudre le problème immédiat, mais aussi prévenir de futures occurrences similaires, assurant ainsi que le droit à l'information des étudiantes et des étudiants est respecté et que les procédures administratives sont claires et accessibles à toutes et à tous.

---

9. À noter que chaque « solution/conseil » est du cas par cas et peut changer selon la situation.
Aussi, les situations sont inspirées de la réalité, mais modifiées pour préserver la confidentialité.
10. Notamment : - Tenue vestimentaire au travail et droits fondamentaux (Actualité juridique, Norton Rose Fulbright, janvier 2013) - La politique sur la tenue vestimentaire et le respect des droits fondamentaux - Les droits et libertés du salarié à travers le prisme de la relation d'emploi (Wilson & Lafleur) (Page 9, section [page 169] et [page 170])

C Lettre d'invitation incluant l'offre de bourse à une personne étudiante

Situation

Une personne étudiante internationale a reçu une lettre d'invitation pour rejoindre un programme académique, comprenant une offre de bourse. À son arrivée au Canada, elle a découvert que la bourse ne couvrait pas les frais des cours de propédeutique à plein tarif qu'elle devait suivre avant de commencer officiellement le programme. Cette omission a entrainé une grande déception et des difficultés financières. De plus, la lettre d'invitation ne précisait pas que la bourse serait versée par tranches, ce qui a également causé des problèmes financiers à la personne. Confrontée à ces imprévus, elle a contacté notre équipe pour obtenir de l'aide.

Solutions/conseils

1) Communication claire et complète des termes de la bourse : les services impliqués doivent revoir le contenu des lettres d'invitation et d'offre de bourse pour s'assurer qu'elles contiennent toutes les informations nécessaires. Cela inclut la couverture exacte des frais (y compris les cours de propédeutique) et les modalités de versement de la bourse. Une communication claire et transparente est essentielle pour éviter de tels problèmes financiers et confusions.

2) Soutien financier immédiat : dans ce cas précis, un soutien financier immédiat a été offert à la personne étudiante pour couvrir des frais de subsistance (Fondation FORCE Études). Pour des situations similaires, cette solution pourrait prendre la forme de prêt d'urgence ou de subvention exceptionnelle pour pallier les difficultés financières causées par le manque de clarté initial. Une entente de paiement pourrait être envisagée selon les modalités déterminées par les services de l'UdeS.

D Délai de réflexion pour un changement de projet d'études pour une personne étudiante en provenance de l'international

Situation

Une personne étudiante internationale a reçu une décision d'exclusion parce que le programme de doctorat auquel elle était inscrite ne correspondait pas à ses compétences académiques et professionnelles. Un programme de maitrise lui a ainsi été conseillé. Cependant, l'exemption des frais dont elle bénéficiait au doctorat n'était pas applicable à la maitrise, ce qui l'obligeait à trouver les fonds nécessaires pour poursuivre ses études. Face à cette situation, la personne a demandé un délai raisonnable pour réfléchir à ses options. Cette situation a engendré une grande détresse psychologique chez la personne, ce qui a occasionné des défis supplémentaires dans la réflexion à effectuer. Elle a rencontré des difficultés administratives et un manque de clarté concernant les démarches à suivre. La personne étudiante a sollicité l'aide de l'ombudsman pour obtenir un délai de réflexion et des conseils adéquats, car trop peu de temps lui était accordé afin de chercher des ressources pour le nouveau projet proposé.

Solutions/conseils

L'équipe de l'ombudsman a organisé une rencontre avec la personne étudiante et les responsables des programmes concernés pour discuter de la situation. Il a été recommandé d'accorder à la personne un délai de réflexion supplémentaire pour lui permettre d'évaluer ses options sans pression financière immédiate. Des conseils sur les différents programmes disponibles et leurs exigences ainsi qu'une explication claire des implications financières et des possibilités de financement pour le programme de maitrise ont été fournis par la faculté.

Il a été suggéré de transmettre des informations détaillées sur les options de financement disponibles pour les étudiants internationaux qui changent de programme. Aussi, il a été conseillé de les référer aux ressources appropriées pour les appuyer dans leur réflexion (https://www.usherbrooke.ca/etudiants/sante-et-aide-a-la-personne/intervention-psychosociale) et les changements à effectuer, dans un délai raisonnable.

Ces mesures visent à garantir que les étudiants internationaux reçoivent le soutien nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant leurs études, tout en respectant leurs droits et en minimisant les pressions financières et administratives.

Ce que l'équipe de l'ombudsman ne peut pas faire

A Traiter la demande d'une personne étudiante uniquement dans le but d'effectuer des suivis

L'équipe de l'ombudsman ne peut pas agir comme un service de suivi administratif pour les demandes de processus facultaire ou administratif en cours d'une personne étudiante. Son rôle est d'intervenir en dernier recours sur des questions d'équité et d'atteintes aux droits des étudiantes et des étudiants lorsque la décision a été rendue, plutôt que de suivre l'évolution des demandes ou des dossiers individuels de manière administrative. Si une personne employée ne répond pas aux suivis répétés d'une personne étudiante, il serait plus approprié d'aviser la personne supérieure immédiate de la problématique.

B Accompagner une personne étudiante dans les étapes d'un dossier disciplinaire

L'ombudsman ou l'ombudsman adjointe ne peut pas représenter ou accompagner une personne étudiante durant les procédures disciplinaires. Son rôle est de fournir des conseils impartiaux et de garantir que les processus sont équitables et transparents, sans intervenir directement dans les procédures en cours ou agir en tant que représentant de l'étudiante ou de l'étudiant dans des mesures disciplinaires. Cependant, l'équipe peut expliquer le processus à la personne étudiante et la référer aux ressources utiles pour l'accompagner. Une fois la décision rendue, si la personne étudiante estime qu'elle n'est pas équitable, nous pouvons intervenir en dernier recours pour vérifier si le processus a été correctement suivi. Notre équipe ne valide pas la justesse de la décision, mais s'assure que le processus a été respecté.

C Intervenir en lien avec les droits d'une personne salariée dans le but d'imposer des sanctions

L'équipe de l'ombudsman ne peut pas intervenir pour imposer des sanctions à une personne salariée. Son mandat se limite aux questions concernant les personnes étudiantes, et l'équipe n'a pas l'autorité pour gérer les affaires disciplinaires ou syndicales des membres du personnel ni les questions de sanctions impliquant des employés de l'université. Cependant, si un comportement ou des agissements nuisent à la réussite académique de personnes étudiantes et semblent compromettre leur droit à un environnement de qualité[11], notre équipe peut sensibiliser la direction de la faculté. Cet avis de sensibilisation est particulièrement pertinent si les personnes étudiantes craignent des représailles et souhaitent garder l'anonymat. L'équipe de l'ombudsman ne fera pas de recommandations concernant une sanction possible, car sa fonction ne le permet pas.

11. https://www.usherbrooke.ca/ombudsman/fileadmin/sites/ombudsman/documents/UdeS-Declaration_des_droits_des_etudiants.pdf, article 6.

9. Nos observations et recommandations

A Gestion inclusive des équipes de recherche aux cycles supérieurs

Les statistiques de la figure 8 montrent une augmentation significative des demandes d'assistance liées à des questions interculturelles, en particulier au sein des équipes de recherche. De plus, nous avons constaté quelques demandes comportant des risques de cristallisation des positions dans ces équipes. Nous observons également en analysant la figure 3, à la page 8 du présent rapport, une hausse des références aux services de soutien psychologique et social pour les étudiants internationaux. Ces données indiquent un besoin croissant de sensibilisation et de soutien pour les personnes étudiantes en matière d'intégration culturelle et de gestion des différends. En outre, le nombre important de demandes d'assistance touchant à l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) souligne l'importance de ces enjeux au sein de notre communauté universitaire comme la figure 9 le démontre.

Les professeures et les professeurs qui gèrent des équipes de recherche jouent un rôle crucial dans la création d'un environnement académique inclusif et respectueux. Ils sont souvent en première ligne pour identifier et gérer les enjeux interculturels et les risques de cristallisation de position ainsi que les défis liés à l'EDI. Il est donc essentiel de sensibiliser ces personnes aux outils et ressources disponibles sur différentes plateformes de l'Université de Sherbrooke pour leur permettre de mieux accompagner et soutenir les personnes étudiantes. De ce fait, la figure 10 illustre le niveau de stress optimal nécessaire pour une meilleure performance.

Figure 8 : Demandes d'assistance étudiantes touchant l'interculturel ou la cristallisation des positions

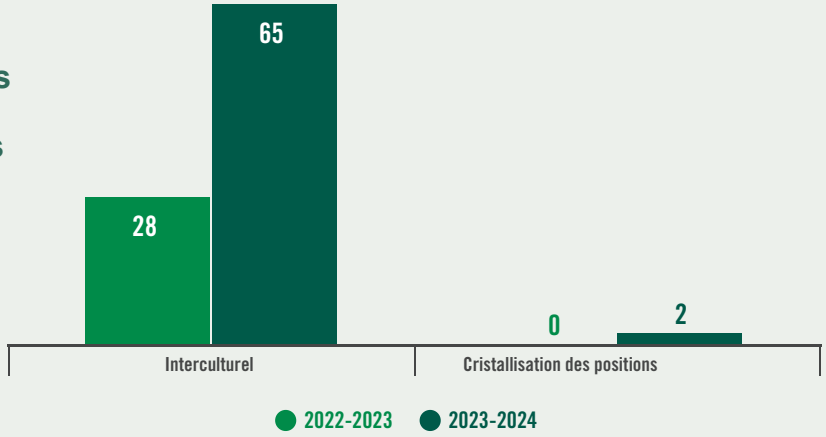
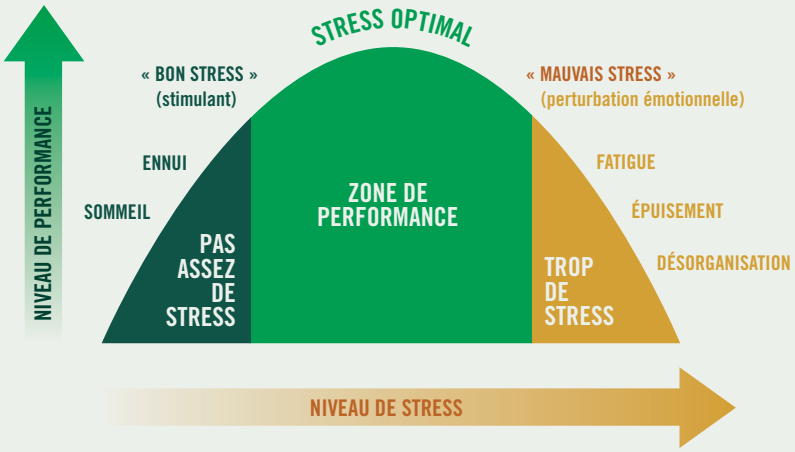


Figure 9 : Demandes d'assistance touchant l'EDI

Figure 10 : Schéma de corrélation du niveau de stress et du niveau de performance[12]



Recommandation :

Sensibiliser les membres du corps professoral qui gèrent des équipes de recherche aux différents outils disponibles pour favoriser le savoir-être et la gestion inclusive des laboratoires.

Idées de solutions et suggestions :

Réflexion :
Rassembler les parties prenantes reliées à la problématique pour discuter de la situation et des étapes à venir pour identifier les enjeux principaux.

Diffusion d'informations dans le bulletin dédié à la recherche :
Utiliser le bulletin pour diffuser régulièrement des informations sur les outils et ressources disponibles pour soutenir les personnes étudiantes en matière d'interculturalité, de radicalisation, et d'EDI. Les différends peuvent freiner la recherche et entraver l'innovation lorsqu'ils prennent trop de place. Nos présentations aux équipes de recherche ont révélé que de nombreuses personnes du corps professoral ne connaissent pas les outils disponibles pour aider les personnes étudiantes en difficulté.

Voici quelques exemples d'outils :

- les outils de la page Web Savoir-être à l'UdeS (https://www.usherbrooke.ca/savoir-etre/),
- les services en intervention psychosociale (https://www.usherbrooke.ca/etudiants/sante-et-aide-a-la-personne/intervention-psychosociale),
- les outils disponibles dans MON PARCOURS (Personnel professoral — Membres du personnel — Université de Sherbrooke (usherbrooke.ca)).

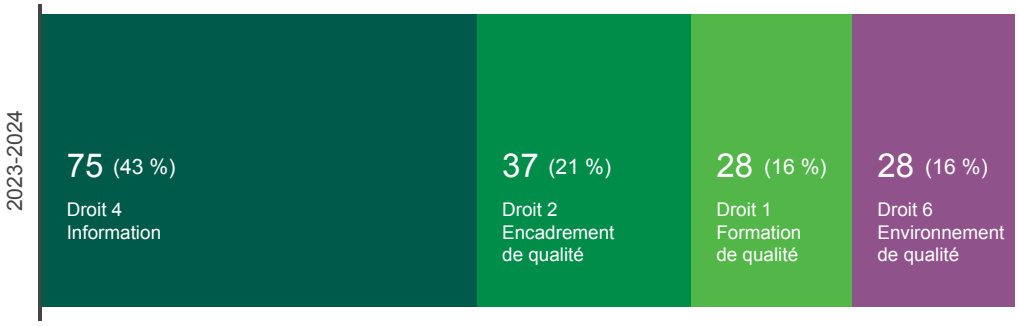
En mettant en œuvre cette recommandation, nous visons à renforcer les compétences du corps professoral dans la gestion des enjeux interculturels et de radicalisation, tout en promouvant activement les principes d'équité, de diversité et d'inclusion au sein de l'université. Cela contribuera à créer un environnement académique plus inclusif et respectueux pour tous les membres de la communauté universitaire.

12. Palazzolo, J. et Arnaud, J. (2013). Anxiété et performance : de la théorie à la pratique. *Annales médico psychologiques, 6* (171), 362-388.

B Transparence et facilité d'accès à l'information des processus concernant les recours dans les facultés

Les statistiques de la figure 11 démontrent des enjeux en regard du droit à l'information des personnes étudiantes avec 75 demandes identifiées dans ce domaine. Le manque de clarté et de visibilité des processus internes des facultés, en particulier ceux liés aux recours, contribue à une confusion accrue parmi les personnes étudiantes. Une transparence et une facilité d'accès à l'information accrues sont essentielles pour garantir que les personnes étudiantes sont pleinement informées de leurs droits et des procédures disponibles pour résoudre leurs problèmes. Cette transparence et cet accès permettent non seulement de renforcer la confiance des personnes envers l'institution, mais aussi d'améliorer leur expérience académique en leur offrant un cadre plus structuré et compréhensible pour faire valoir leurs droits.

Figure 11 : Droits identifiés dans les demandes



Il y a 75 demandes des personnes étudiantes qui sont en lien avec le droit à l'information, les informations n'étant pas disponibles ou difficiles à interpréter.

Recommandation :

Bien définir les processus concernant les recours internes des facultés et les diffuser auprès de la communauté étudiante et des personnes employées.

Idées de solutions et suggestions :

Publication des processus de recours par les facultés :

Publier clairement les processus à jour de recours internes sur les sites Web respectifs des facultés. Cette publication inclut des guides ou des lignes directrices étape par étape, des délais à respecter et les contacts des personnes responsables.

Utilisation de plateformes numériques :

Utiliser les plateformes numériques de l'université, telles que Moodle ou Intranet, pour diffuser des informations claires et à jour sur les processus de recours. Inclure des foires aux questions (FAQ) pour rendre l'information plus accessible et compréhensible.

Formation du personnel :

Outiller de façon optimale le personnel académique et administratif pour qu'il puisse fournir des informations précises et à jour aux personnes étudiantes sur les processus de recours. Encourager les membres du personnel à adopter une approche proactive en informant les personnes étudiantes de leurs droits et des procédures disponibles.

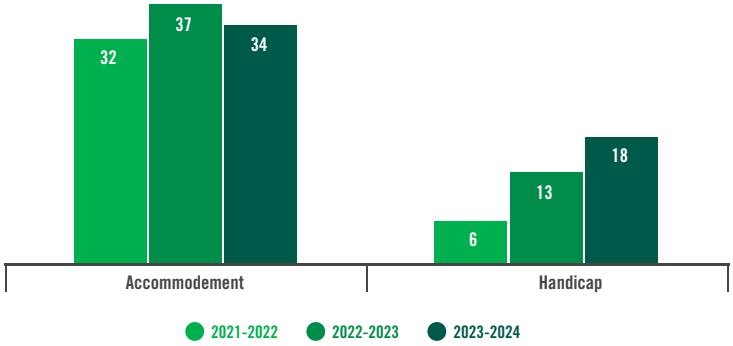
C Gestion des absences à répétition

Les statistiques de la figure 12 montrent une tendance à la hausse des enjeux reliés à des accommodements liés à un handicap, passant de 6 en 2021-2022 à 18 en 2023-2024.

D'une part, le Programme pour l'inclusion des personnes étudiantes en situation de handicap (PIPESH), visant la poursuite des études et l'optimisation des chances de réussite, est bien connu des personnes étudiantes et du personnel des facultés.

D'autre part, la gestion d'absences à répétition devient un enjeu de plus en plus fréquent et complexe. Ces situations peuvent survenir auprès de personnes étudiantes connues ou non du PIPESH. Ces chiffres indiquent un besoin croissant de clarté et de cohérence dans la gestion des absences répétées, notamment lors de périodes d'examens. Sans stratégie claire et communiquée aux membres du personnel, les facultés et les services peuvent rencontrer des difficultés à appliquer des politiques et directives pour ces cas complexes, ce qui peut entrainer des perceptions d'injustice ou de favoritisme parmi les personnes étudiantes. Nous sommes en période d'apprentissage de cette problématique délicate et le partage d'informations et de pratiques permettra certainement d'adapter les solutions en fonction des contextes.

Figure 12 : Nombre de demandes en lien avec un accommodement ou un handicap



Recommandation :

Établir des stratégies claires et respectueuses des droits des personnes étudiantes au sein des facultés et des services afin d'identifier les motifs de cette récurrence d'absences et de convenir avec la personne étudiante de la stratégie la plus appropriée pour gérer cette situation. Ces stratégies doivent permettre l'application optimale des règles d'une faculté ou d'un programme donné et l'utilisation efficace des ressources pour résoudre les situations complexes tout en atteignant les objectifs pédagogiques, garantissant ainsi un traitement équitable de chaque cas particulier.

Idées de solutions et suggestions :

Élaboration de stratégies :

Partager les bonnes pratiques en matière de gestion des absences récurrentes des personnes étudiantes. Développer des stratégies pour assurer une approche cohérente et équitable entre les services et les facultés, tout en respectant les droits des étudiantes et des étudiants et en optimisant l'utilisation des ressources disponibles.

Communication et diffusion :

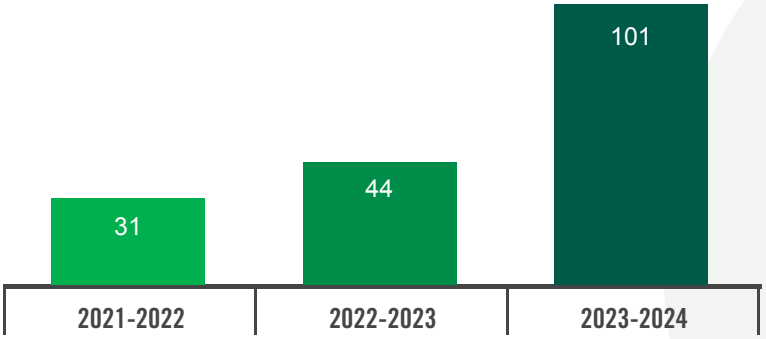
Outiller les membres du personnel académique et administratif afin de s'assurer qu'ils comprennent ces stratégies et peuvent les mettre en œuvre efficacement. Publier ces stratégies aux endroits pertinents pour garantir un accès facile et transparent à tous les membres de la communauté universitaire et respecter le droit à l'information des personnes étudiantes.

En mettant en œuvre cette recommandation, nous visons à offrir un cadre plus clair et plus équitable pour la gestion des absences récurrentes, tout en répondant aux besoins croissants des personnes étudiantes en matière d'accommodement. Cela contribuera à créer un environnement académique plus inclusif, compréhensif et respectueux des diverses situations de santé des personnes étudiantes, tout en mobilisant ces personnes à prendre leurs responsabilités face à leurs différents défis.

D Amélioration de nos processus

Les statistiques de la figure 13 montrent une augmentation significative des demandes d'assistance provenant de la communauté étudiante qui n'a pas utilisé les recours antérieurs, passant de 31 en 2021-2022 à 101 en 2023-2024. Ces données indiquent que de nombreuses personnes étudiantes ne connaissent pas les processus existants ou ne les trouvent pas suffisamment accessibles et clairs. L'équipe de l'ombudsman souhaite répondre à cette tendance et améliorer l'expérience globale des personnes étudiantes, en s'inscrivant elle-même dans l'amélioration de ses propres pratiques. Une procédure claire et détaillée sera établie afin de garantir que l'ensemble des demandes d'assistances soient traitées de manière transparente, cohérente et efficace, renforçant ainsi la confiance de toute la communauté universitaire envers notre fonction et nos services.

Figure 13 : Nombre de demandes d'assistance provenant de la communauté étudiante qui n'ont pas utilisé les recours antérieurs



Recommandation :

Développer une procédure officielle détaillée pour l'équipe de l'ombudsman, garantissant la transparence, la cohérence et l'efficacité dans le traitement des plaintes et des problèmes des personnes étudiantes.

Idées de solutions et suggestions :

Développement d'une procédure officielle :

Créer un document détaillé qui décrit toutes les procédures et étapes à suivre pour le traitement des demandes. Inclure des lignes directrices claires pour chaque type de demande et une procédure d'admissibilité des demandes.

Formation et sensibilisation :

Organiser des sessions de formation pour le personnel de l'ombudsman afin de garantir qu'il comprend et applique les nouvelles procédures de manière uniforme. Mettre en place des sessions de sensibilisation pour informer la communauté universitaire des procédures de l'équipe de l'ombudsman.

Amélioration de la communication :

Utiliser diverses plateformes de communication pour diffuser les informations sur les nouvelles procédures, notamment les sites Web, les bulletins d'information et les réseaux sociaux.

En mettant en œuvre cette recommandation, nous visons à renforcer la transparence, la cohérence et l'efficacité de nos processus, tout en montrant notre engagement à améliorer continuellement nos pratiques. Cette façon de faire contribuera à créer un environnement plus accueillant et transparent pour toute la communauté universitaire, renforçant ainsi sa confiance en notre capacité à la soutenir efficacement.

10. Les retombées des recommandations et observations précédentes

Il demeure primordial de mentionner que la mise en œuvre des recommandations est possible grâce au travail rigoureux et collaboratif de l'Université de Sherbrooke. Les actions réalisées contribuent à améliorer continuellement l'expérience académique de la communauté étudiante.

Tableau IV : Retombées des recommandations de 2022-2023

Recommandations	Retombées
Inclusion et accompagnement aux cycles supérieurs Rendre obligatoires les comités de mentorat dans le Règlement des études de l'université 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.	Des mesures ont été mises en place par l'adoption de la directive 2600-096 – Directive relative à l'encadrement aux études supérieures en recherche. La directive inclut notamment le plan de formation et le comité de mentorat qui sont désormais obligatoires pour toutes les facultés, et ce, dans le but de favoriser le développement et le maintien d'une relation fructueuse et saine entre l'étudiante ou l'étudiant et sa direction de recherche. Cette relation repose sur des responsabilités et devoirs de part et d'autre, ainsi que l'implication adéquate des instances administratives liées à l'encadrement.
Exclusions étudiantes et impacts Sensibiliser la communauté universitaire sur les impacts (perturbation de la vie académique, enjeux psychologiques, retour forcé dans le pays d'origine, peur et précarité, impact sur la réputation de l'UdeS). 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.	Des rencontres ont lieu avec des représentants des directions facultaires et des actions seront déterminées pour être déployées au cours de l'année 2024-2025.
Probations aux cycles supérieurs Réfléchir à règlementer 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 concevable pour assurer un processus équitable et éviter la disparité de traitement à l'université.	La règlementation n'est pas une option prévue pour l'instant. La direction travaille sur le partage des bonnes pratiques entre les facultés et les centres de formation et sur la conception d'outils pour soutenir la gestion de ces situations.

Recommandations	Retombées
Clarification du processus de plainte en discrimination 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.	Le traitement des situations de discrimination, souvent complexes, gagne en clarification au fil des analyses. Ces situations réelles nous démontrent les impacts des comportements discriminatoires et nous permettent d'intervenir avec les parties impliquées afin que les décisions et les processus académiques ne soient pas discriminatoires. Lors de telles situations, le travail de l'ombudsman démontre l'importance d'une approche contextualisée. À cet effet, des rencontres sont en cours afin de clarifier les divers processus.
Offre de services pour les accommodements Créer une offre de services pour la communauté universitaire en lien avec les accommodements, que ce soit pour un handicap, 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.	Il y a différentes initiatives implantées par les facultés pour mieux prendre en compte les besoins spécifiques des étudiantes et étudiants internationaux. Celles-ci sont partagées notamment à la Table d'orientation et de planification des activités internationales (TOPAI) où se réunissent les huit facultés, le Centre universitaire de formation en environnement et en développement durable, la registraire et la direction de USherbrooke International. La vice-rectrice aux études a sensibilisé les secrétaires de faculté et vice-décanats à la vie étudiante à l'importance de bien accompagner les personnes étudiantes lorsque surviennent notamment des situations d'exclusion. Le PIPESH vise la poursuite des études et l'optimisation des chances de réussite. À cet effet, il y a différentes initiatives en collaboration avec une faculté ainsi que le Service des stages et du développement professionnel pour soutenir les personnes étudiantes en situation de handicap à formuler leurs besoins spécifiques en milieu de stages, si tel est leur choix.
Politiques d'intérêt public[13] 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.	La direction reconnait que l'arrimage de la compréhension des règles et politiques d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'intégration et du ministère de l'Enseignement supérieur est essentiel. À cet effet, elle a documenté l'interprétation des politiques entre les différents ministères et paliers de gouvernement. À ce propos, des démarches conjointes avec les autres établissements du Bureau de la Coopération Interuniversitaire demeurent. La communication et la coordination entre les divers services responsables de conseiller les personnes étudiantes sont davantage fluides. Ce qui a pour effet de les aider à faire des choix éclairés relativement à leur parcours d'études ou encore leur expérience de travail dans la province. La ligne directrice transmise est de référer les personnes étudiantes à USherbrooke International afin d'obtenir des conseils en matière d'immigration.

13. Par exemple : https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/politiques-interet-public/travailler-hors-campus.html

11. Nos activités de gestion

11.1. SONDAGE DE VISIBILITÉ

Pour une deuxième année consécutive, nous avons envoyé, en novembre 2023, notre sondage de visibilité. Il existe deux versions : une pour les membres du personnel et une autre pour la communauté étudiante.

Enjeu pour contacter la communauté universitaire

Pour rejoindre les membres du personnel, nous avons créé une liste dans laquelle nous demandons de transférer le sondage aux membres de leur équipe. Pour entrer en contact avec les personnes étudiantes, nous demandons aux associations étudiantes de transférer le sondage à leurs membres. Malheureusement, le nombre de personnes répondantes est très faible comme démontré dans le tableau V, ce qui nous empêche de procéder à une analyse élaborée. Les résultats peuvent toutefois démontrer certains constats intéressants.

Tableau V : Nombre de personnes répondantes

	2022	2023
Membres du personnel	140	115
Communauté étudiante	33	36

De façon générale, le résultat du sondage, comme illustré dans les figures 14 et 15, démontre que les actions de visibilité que nous avons mises en place nous ont fait connaitre davantage auprès de chacune des communautés, puisque les résultats sont à la hausse pour presque tous les aspects. Toutefois, pour la communauté étudiante, malgré le faible taux de réponse, nous pouvons conclure qu'il est primordial de proposer des actions ciblées de façon récurrente afin qu'elle connaisse nos services. Les kiosques de la Rentrée et les articles dans le Bulletin de la vie étudiante, entre autres, sont des activités porteuses.

Figure 14 : Membres du personnel : connaissez-vous l'ombudsman des étudiantes et des étudiants?

	A2022	A2023
Connaissez-vous l'ombudsman des étudiantes et des étudiants de l'UdeS?	50 %	78 %

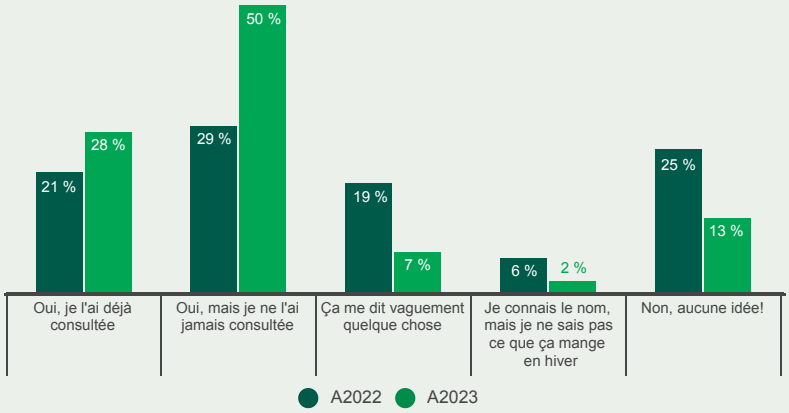
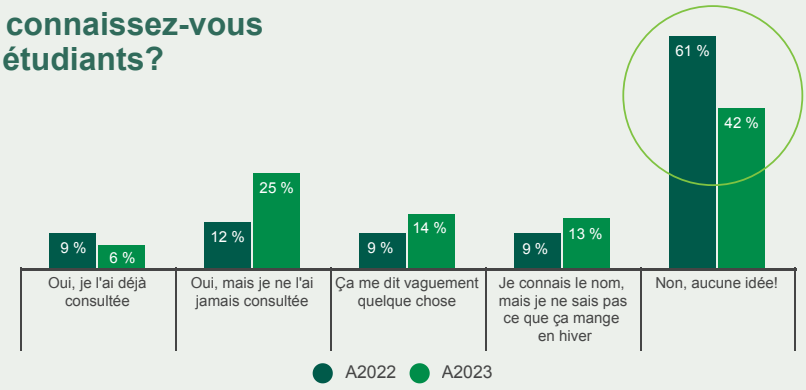


Figure 15 : Communauté étudiante : connaissez-vous l'ombudsman des étudiantes et des étudiants?

	A2022	A2023
Connaissez-vous l'ombudsman des étudiantes et des étudiants de l'UdeS?	21 %	25 %



11.2. SUIVIS ET RETOMBÉES – PLAN STRATÉGIQUE OSER L'ÉQUITÉ

Vous trouverez dans le tableau VI quelques exemples de projets effectués en lien avec le suivi de notre planification stratégique :

Tableau VI : Actions de notre planification stratégique effectuées en 2023-2024

Actions annoncées 2022-2023	Retombées et actions effectuées
Foire aux questions (FAQ) qui sera disponible sur notre page Web.	Foire aux questions (FAQ) ajoutée à notre site Web depuis l'automne 2023.
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.	En plus de l'utilisation du document informatif, développement d'un autre outil permettant aux personnes des autorités facultaires d'en apprendre davantage sur la situation pour laquelle nous voulons la consulter (avec le consentement de la personne étudiante).
Création d'une affiche synthèse décrivant notre rôle.	Transformation de ce projet en un projet de plus grande envergure. En effet, une autoformation qui sera déposée sur le portail du parcours des professeurs permettra d'en apprendre davantage sur notre rôle.

Actions prévues ultérieurement au plan stratégique réalisées en 2023-2024
Traduction du site Internet de l'ombudsman vers la langue anglaise permettant une meilleure accessibilité et d'en connaitre davantage sur notre rôle, notamment pour les personnes étudiantes de l'international.
Équité décisionnelle : Ajout d'un outil interactif sur notre site Internet pour mieux comprendre ce concept. Plusieurs formations offertes aux personnes détenant une autorité décisionnelle en regard du parcours académique des personnes étudiantes
Publication de 9 articles informatifs dans le Bulletin de la vie étudiante.

Quelques priorités pour l'année 2024-2025 :

1. **Priorité 1 :** intégrer la mise à jour de nos processus dans nos systèmes informatiques, former notre équipe aux nouveaux processus et diffuser ces informations à toute la communauté incluant la nouvelle procédure.

2. **Priorité 2 :** transformer et rénover notre environnement de travail pour nous conformer aux évaluations de sécurité, assurant des lieux sécuritaires pour notre équipe et notre clientèle.

12. L'ombudsman en action

L'équipe de l'ombudsman accorde une importance au perfectionnement et la mise à jour des connaissances (tableau VII) des membres de son équipe de façon à demeurer en phase avec les meilleures pratiques dans le domaine. Il contribue également au transfert de connaissances en offrant des formations à la communauté universitaire (tableau VIII). Des efforts de visibilité (tableau IX) et actions de partenariat (tableau X) ont également été réalisés tout au long de l'année, comme en témoignent les tableaux suivants.

Tableau VII : Thèmes des formations reçues

- Équité, diversité et inclusion
- Neurodiversité
- Premiers soins psychologiques
- Théorie de l'enquête
- Radicalisation
- Écriture épicène/Rédaction inclusive
- Protection des renseignements personnels
- Alliées et alliés de l'interculturel
- Trauma et gestion de crise
- Sécurité et conservation des documents
- Bienveillance en enseignement
- Douance en milieu universitaire
- Stratégies de mobilisation d'équipe
- Intervention avec équité
- Notions essentielles d'ombudsman
- Favoriser les relations harmonieuses au sein d'une équipe
- Renforcer les liens de confiance avec vos interlocuteurs
- Santé mentale et personnes étudiantes en situation de handicap
- Droits et liberté de la personne
- Traitement d'une demande d'accommodement
- Santé mentale en enseignement supérieur
- Recherches juridiques
- Améliorer la qualité des données

Tableau VIII : Liste des formations données

- Aide à la prise de décisions justes et équitables (3 formations données)
- Cassez la croute avec l'ombudsman — Représailles
- Formation des cadres académiques
- Atelier de travail sur les représailles
- Animation d'ateliers avec les homologues de l'AOUCC

Tableau IX : Liste des activités de visibilité

- **Présentation du rapport annuel**
- **Rendez-vous de la réussite**
- **Journées des nouvelles personnes professeures**
- **Rencontre des associations étudiantes**
- **Sondage de visibilité**
- **Vidéo promotionnelle**
- **Jour de l'ombudsman**
- **Présentation des services au Campus de Longueuil**
- **Journées de la rentrée**
- **Outils conçus pour le parcours des professeurs disponibles sur Moodle**
- **Gala Fondation FORCE**
- **Présentation du rôle à certains départements facultaires**
- **Kiosque campus de Longueuil**
- **Forum sur les études supérieures en recherche**

Tableau X : Liste des échanges et des 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 collèges 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
European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)	Canal de transmission d'informations
Conseil de la Magistrature du Québec	Comité de modernisation des plaintes, enquêtes et analyses

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

Annexe A

Nos moyens d'action informations complémentaires

Consultation : information, service-conseil, référencement

Toute la communauté universitaire peut nous consulter afin que nous puissions fournir des informations précises sur les politiques et procédures institutionnelles. Nous offrons également un service-conseil pour aider les personnes étudiantes à comprendre leurs droits ainsi que leurs options et nous les référons aux services appropriés lorsqu'un soutien supplémentaire est nécessaire. Ce type de consultation vise notamment à autonomiser les étudiants en leur donnant les outils et les connaissances nécessaires pour naviguer efficacement dans le système universitaire.

Notre équipe offre également un service-conseil aux membres du personnel, leur fournissant des conseils et des orientations sur diverses situations académiques. Ce service vise à aider les membres du personnel à naviguer efficacement dans la complexité des problématiques académiques, des règles universitaires et d'équité. En fournissant des conseils impartiaux et des pistes de solutions, nous aidons à promouvoir un environnement académique équitable et harmonieux.

Enquête

Lorsqu'une situation nécessite une enquête approfondie, l'ombudsman ou l'ombudsman adjointe procède à une analyse détaillée des faits et des circonstances entourant le cas. Notre équipe est maitre de ses processus et de son enquête. Les enquêtes peuvent mener à différentes formes d'action, dont les suivantes :

Conciliation/Prévention et Règlement des Différends (PRD) : notre fonction priorise la conciliation avant le processus de recommandation. Nous facilitons la conciliation entre les parties impliquées pour parvenir à une résolution satisfaisante et à l'amiable. Ce processus vise à rétablir la communication et à résoudre les situations de manière équitable pour tous et toutes.

Recommandation : si une conciliation n'est pas possible ou appropriée, nous pouvons émettre des recommandations. Les recommandations peuvent être écrites ou verbales. Suivant l'analyse de notre équipe, elles peuvent avoir un effet correctif afin de redresser une injustice ou une décision inéquitable. Les recommandations peuvent également fournir des conseils sur les meilleures pratiques et proposer des mesures pour prévenir de futures situations similaires. Nous prenons également des engagements de la part des parties prenantes pour veiller à la mise en œuvre effective des solutions proposées.

Avis de sensibilisation : l'avis de sensibilisation n'a pas pour effet de recommander ou de demander une correction précise. Le processus d'enquête est restreint selon les limites de notre fonction. Son objectif principal est de prévenir des situations potentiellement problématiques en transmettant les informations pertinentes recueillies de manière confidentielle et anonyme. Par exemple, si une dizaine de personnes étudiantes ont consulté l'ombudsman à propos d'une même préoccupation, nous porterons cette situation à l'attention de la direction facultaire. Par la suite, il est de la responsabilité de la faculté de gérer cette situation.

Proposition d'amélioration des pratiques universitaires : lorsque nos analyses révèlent des tendances ou des problèmes systémiques, nous formulons des propositions d'amélioration des pratiques universitaires. Ces propositions sont basées sur des données concrètes et visent à renforcer les politiques et procédures institutionnelles pour mieux répondre aux besoins de la communauté étudiante.

Témoignage étudiant

Les témoignages des personnes étudiantes, partagés **en toute confidentialité**, sont une source précieuse d'informations pour identifier les préoccupations et les problèmes au sein de la communauté universitaire. Lorsqu'une personne étudiante partage son expérience, notre équipe reçoit la situation et, si nécessaire, émet un avis de sensibilisation à la direction concernée.
Ce type d'avis est destiné à informer les parties concernées des enjeux identifiés et à promouvoir des comportements et des pratiques qui favorisent un environnement académique sain et respectueux. **L'objectif est d'agir de manière proactive pour éviter que des situations similaires ne se reproduisent à l'avenir.**

Veille stratégique

L'équipe de l'ombudsman a l'opportunité d'agir en tant que veille stratégique pour l'institution. Cette fonction signifie de surveiller de manière proactive les tendances et les enjeux émergents au sein des universités québécoises, canadiennes et internationales. Nous partageons ensuite ces informations avec l'université afin de l'aider à anticiper les défis futurs et à adopter les meilleures pratiques, ce qui contribue ainsi à l'amélioration continue des politiques et procédures.

Actions à portée collective

Nos actions ne se limitent pas à traiter des cas individuels; nous nous engageons également dans des initiatives à portée collective. Voici quelques exemples de ces initiatives :

Campagnes de sensibilisation : organiser des campagnes de visibilité visant à sensibiliser la communauté aux droits des personnes étudiantes, aux ressources et aux outils disponibles.

Ateliers et formations : offrir des sessions de formation et des ateliers sur des sujets tels que l'équité décisionnelle, les représailles ou la bienveillance académique.

Rapports et publications : publier des rapports sur des thèmes clés, partageant des données et des analyses qui peuvent influencer positivement les politiques et les pratiques institutionnelles.

Collaborations : collaborer avec des services, des facultés, l'administration universitaire, des associations étudiantes et organisations externes pour promouvoir une culture d'équité et de respect au sein de l'université.

Ces moyens d'action reflètent notre engagement à améliorer constamment le milieu universitaire, en assurant que notre travail reste juste, transparent et axé sur le bienêtre collectif de toute la communauté.

Références

Binette, A.-A. (2024). *Courir pour réussir* [image en ligne]. Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur. https://oresquebec.ca/article-de-dossiers/illustration-editoriale/

Charbonneau, A. et Déplanche, F. (2024). *Outil synthèse : les facteurs d'influence de la santé mentale étudiante, des leviers pour agir!*. Direction régionale de santé publique de Montréal. http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/Montreal/9782550970927.pdf

Corbière, M., Mazaniello-Chézol, M., Bastien, M.-F., Geoffrion, S., Briand, C., Lavoie-Tremblay, M., Hurtubise, A. et Tanguay, P. (2020). Enjeux et solutions en santé mentale et travail : le point de vue des gestionnaires d'une grande organisation de santé. *Santé mentale au Québec*, *45* (1), 147 — 181. https://doi.org/10.7202/1070245ar

Ducharme, D. (2023, 8 novembre). *Le respect des droits des élèves HDAA : un état des lieux*. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/synthese_colloque-EHDAA.pdf

Laguna Munoz, I., Cloutier, I., Mercure, C., Boily, E., LeTellier, A., Trottier, A.-S., Blackburn, A., Tremblay, M., Bergeron-Leclerc, C., Bradette Hébert, M.-È., Gauthier, J., Imbeault, M. et Simard, E. (s. d.). *Cartographie des mesures de soutien à la santé mentale des étudiant. es et des employé. es de l'UQAC*. Université du Québec à Chicoutimi. https://constellation.uqac.ca/id/eprint/8475/1/Cartographie%20PDF%20interactif%205_compressed.pdf

Ministère de l'emploi et de la solidarité social (2014, 12 novembre). *La reddition de comptes sur les commentaires et les plaintes*. http://www.argp.ca/PDF/Pres_ARGP_MESS.pdf

Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur (2023). *Accessibilité financière aux études : quelles conditions pour la réussite étudiante?*. https://www.oresquebec.ca/dossiers/accessibilite-financiereaux-etudes-conditions-pour-la-reussite-etudiante/

Observatoire sur la réussite en enseignement supérieur. (2024, 20 mars). *Facture salée : quand la précarité financière influe sur la santé mentale étudiante*. [communication par affiche]. Journées annuelles de transfert sur la santé mentale étudiante en enseignement supérieur, en ligne. https://ismequebec.ca/projets-et-mandats/journees-sme/

https://oresquebec.ca/article-de-dossiers/affiche-facture-salee-quand-la-precarite-financiere-influe-sur-la-sante-mentale-etudiante/

Palazzolo, J. et Arnaud, J. (2013). Anxiété et performance : de la théorie à la pratique. *Annales médico psychologiques, 6* (171), 362-388.

Revenu Québec. (s. d.). *Comment relever le défi des plaintes!*. http://www.argp.ca/PDF/ARGP-presentationDTP.pdf

Sangare, O. (2023, octobre). *Perspectives internationales sur la santé mentale*. CIDIS. https://collections.banq.qc.ca/document/Di0QPmCtYr-mKoFs0Tu-zg

Tremblay, M., Bergeron-Leclerc, C., Mercure, C., Boily, E, Julien, S., Cloutier, I., LeTellier, A., Trottier, A.-S., Blackburn, A., Côté R., Cherblanc, J., Dion, J., Langelier, M.-È., Maltais, D., Paquette, L., Pouliot, E. et Riffon, O. (2022). *Santé mentale et population universitaire : un laboratoire-vivant au service de la communauté : rapport de recherche*. Santé mentale et population universitaire : un laboratoire-vivant au service de la communauté : rapport de recherche (uqac.ca)

Ulrich, A. (2015, 17 novembre). *Mieux identifier et gérer les attentes des demandeurs*. Ville de Montréal. http://www.argp.ca/PDF/Presentation_VilleMTL_Andree%20Ulrich_ARGP_2015-11-17.pdf

Venne, J.-F. et Lacerte, J. (s. d.). *Le dilemme de l'excellence*. Affaires universitaires. https://www.universityaffairs-digital.com/universityaffairs/202305/MobilePagedArticle.action?articleId=1909412&app=false#articleId1909412