OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES
ET DES ÉTUDIANTS

2020
2021

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

UdS Université de Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3

1 MIEUX CONNAÎTRE L'OMBUDSMAN 4

2 L'OMBUDSMAN EN CHIFFRES 5

3 ACTIVITÉS DE GESTION 7

4 QUI FAIT APPEL À L'OMBUDSMAN? 8

5 POURQUOI FAIRE APPEL À L'OMBUDSMAN? 9
5.1. OBJETS DES DEMANDES AU 1er CYCLE 10
5.2. OBJETS DES DEMANDES AU 2e CYCLE 11
5.3. OBJETS DES DEMANDES AU 3e CYCLE 12

6 OBSERVATIONS 13

7 COMMENT L'OMBUDSMAN AMÉLIORE LES PRATIQUES? 14

MOT DE LA FIN 15

INTRODUCTION

Au fil des années, les demandes d'assistance permettent de définir et de concilier l'application des cadres normatifs pour le maintien de la qualité de l'enseignement et de la recherche ainsi que la reconnaissance de la dignité de la personne à travers les valeurs d'équité. Peu à peu, les interventions correctives des premières années se sont transportées en amont pour devenir préventives.

D'autre part, ces dernières années et dans la foulée des mouvements sociaux plus égalitaires, l'Université s'inscrit pour l'optimisation des relations humaines constructives et inclusives. À cet égard, l'équipe de l'ombudsman contribue aux efforts de la communauté universitaire dans le but de faciliter le changement de comportements et l'appropriation de bonnes pratiques pour une prévention durable.

1

MIEUX CONNAÎTRE L'OMBUDSMAN

Dans le but de favoriser un environnement et des conditions propices à la réussite des études, l'Université de Sherbrooke met à la disposition des membres de la communauté universitaire une personne qui occupe la fonction d'ombudsman des étudiantes et des étudiants, et ce, depuis 1997. Autrefois appelée « protectrice des droits des étudiantes et des étudiants », cette fonction se nomme « ombudsman des étudiantes et des étudiants » depuis l'adoption de la politique 2500-039 en 2017.

Ombudsman est un mot d'origine suédoise qui signifie « porte-parole, celui qui parle pour autrui »[1] et il est considéré non-genré.

L'ombudsman et son équipe s'assurent que les décisions prises par l'administration universitaire envers la population étudiante respectent les droits de celle-ci, incluant les règles d'équité.

Tous les membres de la communauté universitaire peuvent demander assistance à l'ombudsman pour obtenir une information, un conseil ou encore du coaching relativement aux situations étudiantes.

L'équipe de l'ombudsman intervient en dernier recours lorsque la demande étudiante est recevable. Elle cherchera d'abord à régler le différend de façon informelle avant d'ouvrir une enquête, au besoin. Les conclusions et les recommandations de celle-ci découlent d'une évaluation impartiale des faits et des preuves. De plus, l'ombudsman et son équipe agissent avec neutralité sans prendre position pour l'une ou l'autre des parties concernées. Toutes les demandes d'assistance et les communications qui leur sont adressées sont confidentielles. L'ombudsman des étudiantes et des étudiants, tout en étant imputable au conseil d'administration de l'Université duquel elle relève, demeure indépendante de l'administration de l'Université dans l'exercice de ses fonctions.

[1] Jean-Claude PAQUET, *L'ombudsman au Québec : Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 5.

2 L'OMBUDSMAN EN CHIFFRES

337
DEMANDES D'ASSISTANCE

BAISSE DE
13 %
DES DEMANDES D'ASSISTANCE PAR RAPPORT À L'EXERCICE PRÉCÉDENT.
Cette diminution n'est pas significative.

67 %
DES DEMANDES PROVIENNENT DE LA **POPULATION ÉTUDIANTE.**

22 PLAINTES
FONDÉES SE SONT RÉGLÉES AVEC UNE DÉMARCHE INFORMELLE.

3 PLAINTES
ONT NÉCESSITÉ UNE INTERVENTION FORMELLE.

Les autres demandes d'intervention ont été traitées par des démarches de conciliation.

71 % DES DEMANDES ONT ÉTÉ TRAITÉES EN 7 JOURS OU MOINS.

2

57 %

DES DEMANDES PROVIENNENT DU **CAMPUS PRINCIPAL.**

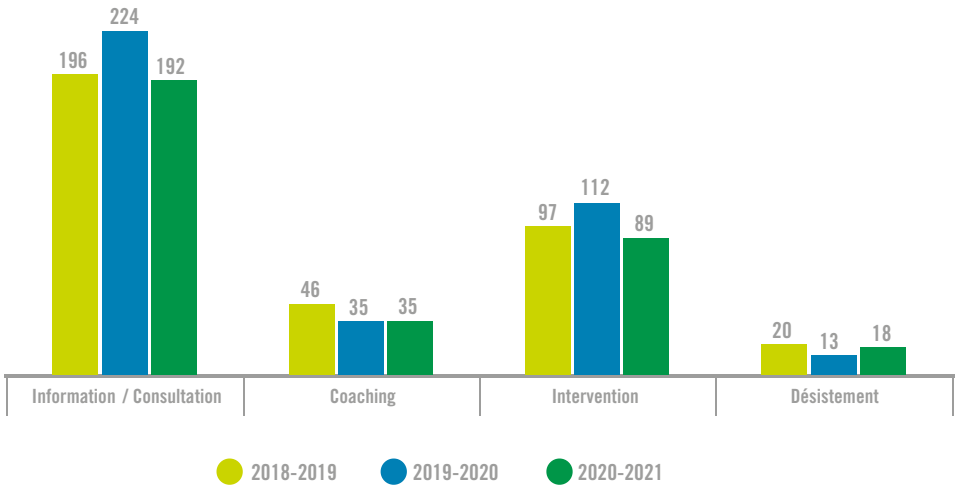
20 %

DES DEMANDES PROVIENNENT DU **CAMPUS DE LONGUEUIL.**

9 %

DES DEMANDES PROVIENNENT DU **CAMPUS DE LA SANTÉ.**

ÉVOLUTION DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE PAR TYPES DE DÉMARCHE



Note : En 2020-2021, 2 demandes de mentorat ont été exclues du présent graphique.

3

ACTIVITÉS DE GESTION

Aperçu des quelques activités de gestion en soutien à la mission du bureau de l'ombudsman :

LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Un plan de sécurité des actifs informationnels a été mis en place avec la direction du secteur de la sécurité de l'information et développé avec l'aide du Service des technologies de l'information. Une protection adéquate a été assignée à chacun des actifs informationnels afin de soutenir l'évaluation des risques et de prévoir un plan de continuité en cas de panne.

LE MAINTIEN DE LA SÉCURITÉ

Le plan de sécurité des lieux a été actualisé avec le Service de la mobilité, de la sécurité et de la prévention. Cette activité a permis de valider les protocoles d'intervention, d'assurer le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et d'analyser les vulnérabilités des espaces de travail.

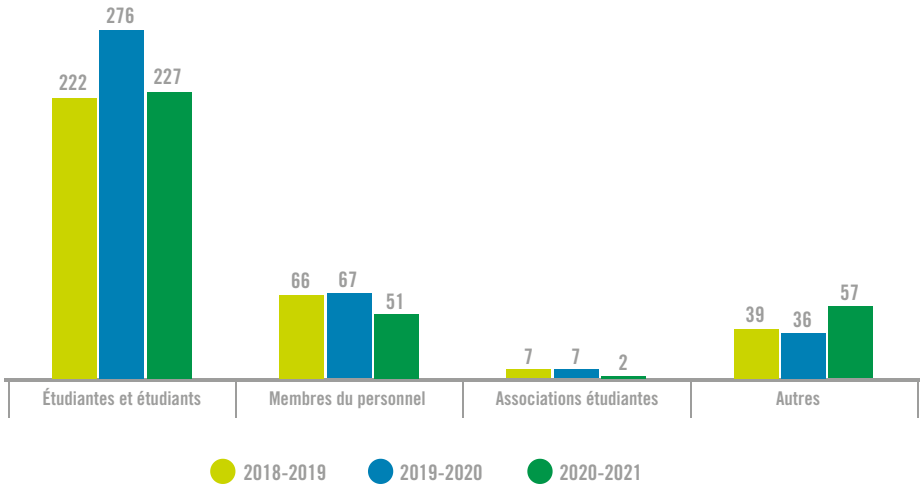
L'ACCESSIBILITÉ À NOS SERVICES

Un plan de communication a été élaboré avec le Service des communications. L'objectif consistait à faire connaître les services offerts par l'équipe de l'ombudsman. Les actions et les moyens proposés permettront d'augmenter la visibilité et de véhiculer un message permettant de comprendre rapidement les services offerts.

4 QUI FAIT APPEL À L'OMBUDSMAN?

Toute la communauté universitaire peut faire appel à l'ombudsman, cependant le nombre de demandes de la part de la population étudiante demeure le plus important.

ÉVOLUTION DES DEMANDES SELON LE STATUT DES DEMANDEURS



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.

La diminution des demandes de chaque catégorie n'est pas significative.

5 POURQUOI FAIRE APPEL À L'OMBUDSMAN?

PROPORTION DES DEMANDES TRAITÉES[1] PROVENANT DE LA POPULATION ÉTUDIANTE[2] PAR CYCLE D'ÉTUDES

Cycle d'études	2018-2019		
	Population étudiante[3]	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1er cycle	17 006	109	0,64 %
2e cycle	12 623	90	0,71 %
3e cycle[4]	2 195	46	2,10 %

Cycle d'études	2019-2020		
	Population étudiante[3]	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1er cycle	16 760	111	0,66 %
2e cycle	12 815	107	0,83 %
3e cycle[4]	2 181	50	2,29 %

Cycle d'études	2020-2021		
	Population étudiante[3]	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1er cycle	16 218	111	0,68 %
2e cycle	13 019	89	0,68 %
3e cycle[4]	2 215	28	1,26 %

[1] Demandes traitées : les demandes traitées incluent les demandes reconduites ainsi que les nouvelles demandes fermées dans l'exercice 2020-2021.
[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] Statistiques du Bureau de la registraire au 30 avril de l'année financière mentionnée.
[4] Le 3e cycle inclut les stagiaires postdoctoraux.

5

5.1. OBJETS DES DEMANDES AU 1ER CYCLE

Les sujets les plus abordés par les personnes étudiantes du premier cycle concernent dans l'ordre : **l'évaluation des apprentissages**, **la poursuite du programme d'études** et **les questions d'accommodement**.

Contrairement aux années précédentes, les questions relatives aux révisions de notes ont cédé la place à des questions se rapportant davantage aux différents délais. Dû au contexte pandémique, les étudiantes et étudiants ont eu le choix entre la notation régulière ou une note R (réussite), E (échec) ou encore la possibilité d'abandonner les activités pédagogiques après la date butoir. De ce fait, les demandes en lien aux révisions de notes ont chuté.

Quelques exemples :

Changement dans un court délai

Un examen prévu en mode virtuel a été changé en mode présentiel quelques jours avant la tenue de celui-ci. Certaines personnes étudiantes craignaient d'attraper le virus de la COVID-19 en présence de leurs camarades. Ces personnes souhaitaient connaître leur droit de refuser le mode proposé. Nous leur avons expliqué que ces changements résultaient de la hausse du phénomène de plagiat et que l'Université avait l'obligation de préserver la qualité de l'enseignement et des évaluations, comme indiqué dans la *Déclaration des droits des étudiantes et des étudiants*. Nous avons rassuré ces personnes quant aux nombreuses mesures sanitaires adoptées par l'Université et leur avons expliqué les conséquences d'une absence aux examens ainsi que l'option d'un abandon.

Les dernières minutes qui comptent

La demande de retrait de toutes ses activités pédagogiques est refusée à une personne étudiante parce que son courriel, signifiant son intention de retirer lesdites activités, a été adressé à un autre secrétariat du département à quelques minutes de la fin de la date permise. Le courriel a été transféré au bon programme deux jours après la date limite de modification. Nous avons démontré, à l'aide d'une chronologie des événements, que ce cours avait commencé plus tard que les autres activités pédagogiques dans le calendrier facultaire. Malgré le délai, le courriel de la personne étudiante a été reçu au bon département 60 minutes avant la date d'échéance. Celle-ci a pu être remboursée.

Une raison pertinente pour une dérogation

Une personne étudiante inscrite dans un cheminement à temps complet est obligée d'abandonner, à plusieurs reprises, certaines activités pédagogiques en cours de session en raison de problèmes de santé récurrents. Ayant atteint le nombre maximal de sessions, elle reçoit un avis lui indiquant qu'elle ne pourra plus s'inscrire dans ce programme dorénavant. Il s'est avéré que la personne étudiante a dû subir plusieurs traitements médicaux avant de trouver le bon pour sa situation de santé. Avec l'appui d'un certificat médical explicatif, la faculté a accepté de prolonger les délais pour lui permettre de terminer son programme d'études.

5

5.2. OBJETS DES DEMANDES AU 2E CYCLE

Les questions sur **le cheminement dans un programme d'études** occupent la première place, suivies de celles sur **l'évaluation des apprentissages** puis de celles sur **les frais de scolarité**.

Quelques exemples :

À un cheveu de la réussite

Étant à 2 centièmes de points au-dessous du seuil de réussite, ce qui l'empêche de poursuivre son programme d'études, une personne étudiante souhaite revoir ses examens corrigés avant de demander une révision de note. La personne enseignante lui refuse l'accès à ses examens à moins qu'elle ne se déplace à Montréal. La personne étudiante étant dans l'impossibilité de se déplacer dans le contexte de la COVID-19, elle n'a pu exercer son droit d'appel dans les délais prescrits. Notre intervention a permis de trouver une solution permettant à la personne étudiante de poursuivre son programme d'études moyennant la reprise d'un examen.

Erreur sur la résidence

Bien qu'elles aient fourni toutes leurs preuves de résidence au Québec, quelques personnes étudiantes ont reçu une demande à l'effet qu'elles devaient les fournir à nouveau, tandis que d'autres se sont vu facturer un montant forfaitaire pour étudiant canadien. Lorsque les demandes d'assistance à ce sujet se sont mises à affluer à nos bureaux, nous en avons fait part au Bureau de la registraire. Nous avons appris que l'omission d'une étape dans le processus de vérification des documents ainsi qu'un code mal appliqué dans le système pouvaient avoir généré ces erreurs. Le Bureau de la registraire nous indique, par la suite, que les corrections ont été apportées et que les frais forfaitaires ont été retirés pour les personnes concernées.

5

5.3. OBJETS DES DEMANDES AU 3E CYCLE

La plupart des personnes étudiantes de ce cycle qui se sont adressées à l'équipe de l'ombudsman ont demandé des conseils en matière de communication et du coaching. Dans la grande majorité des cas, ces demandes préventives ont permis un ajustement rapide.

Alors que les situations en lien avec la qualité de l'encadrement, les délais de correction et les processus d'évaluation de thèse ont été réduites à une ou deux demandes d'assistance, les demandes sur **la qualité de la communication** ainsi que sur **la contribution des auteurs pour les articles scientifiques** ont pris plus d'importance.

BAISSE DE 51 % DES DEMANDES ÉTUDIANTES AU 3e CYCLE.

Quelques exemples :

Les paroles s'envolent, les écrits restent

Lors du processus de recrutement et d'admission, une personne directrice de recherche promet verbalement un montant de bourse qui s'est trouvé réduit de 3 000 $ à l'arrivée d'une personne étudiante à l'Université. Après vérification, le montant accordé correspond au montant maximal autorisé pour les bourses de ce cycle d'études. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, le vice-décanat a mis en place une procédure pour que le montant de la bourse d'études soit toujours clairement indiqué dans une communication écrite avant l'arrivée des personnes étudiantes à l'Université.

Une communication abrupte et abrasive

Une personne étudiante trouve le ton des courriels d'une personne directrice de recherche « abrupt et abrasif ». De plus, les changements d'humeur imprévisibles de celle-ci nuisent à l'établissement d'une relation de confiance. La notoriété de cette personne directrice de recherche auprès de ses collègues freine la personne étudiante à demander des conseils et de l'aide auprès de son comité d'encadrement afin d'améliorer la qualité de la relation. Après avoir exploré quelques techniques de communication et examiné quelques pistes de solutions, la personne étudiante s'est adressée au décanat afin de signaler le comportement de cette personne.

Qui est l'auteur ? Plusieurs cas de figure

- Une personne directrice de recherche utilise une des figures produites par une personne étudiante dans son article, mais refuse de la citer.
- Une personne enseignante, qui avait promis à une personne étudiante qu'elle serait première auteure, permet à une autre personne contributrice d'enrichir le contenu scientifique produit par la première personne étudiante. La personne enseignante attribue le titre de première auteure à la seconde contributrice sans avoir préalablement informé la personne étudiante touchée par les changements effectués.
- Deux personnes auteures d'articles, dans le cadre de la thèse d'une personne étudiante, ne parviennent pas à s'entendre sur certains éléments du contenu desdits articles. Comme la durée maximale des études de la personne étudiante est presque atteinte, celle-ci consulte l'équipe de l'ombudsman pour trouver une solution. À la suite de notre appel, la personne vice-doyenne a rencontré les parties concernées. Il a été décidé par la suite que la thèse de la personne étudiante serait évaluée même si les articles n'étaient pas publiés. Le processus de publication pourra se faire au plus tard avant la soutenance de sa thèse.

6

OBSERVATIONS

Alors que nous traversions une période sans précédent en raison de la crise sanitaire à partir du mois de mars 2020, tout le personnel de l'Université s'est mobilisé pour trouver des solutions inédites afin de permettre aux personnes étudiantes de terminer la session d'hiver 2020 et de poursuivre les sessions d'études suivantes. La bonne circulation de l'information, la communication rapide et ouverte, autant auprès du personnel qu'auprès de la population étudiante, ainsi que la prise de mesures importantes en réponse aux incertitudes immédiates ont permis la continuité des activités universitaires. La compassion, l'accommodement et la flexibilité dont ont fait preuve les autorités facultaires et les gestionnaires des unités administratives envers les personnes étudiantes durant la pandémie expliquent en grande partie la stabilité du nombre de demandes d'assistance auprès de l'équipe de l'ombudsman.

Par ailleurs, même si les demandes d'assistance réfèrent aux mêmes articles du *Règlement des études* que les années précédentes, la nature des demandes a changé durant cette période. Elle concerne, dans la plupart des cas, l'application des règles d'équité décisionnelle dans la pratique de gestion. Une meilleure connaissance de ces règles permettrait de poursuivre les bonnes pratiques de gestion acquises durant la période pandémique.

Au troisième cycle, les plaintes habituelles concernant les délais de correction de thèse, la durée des études ainsi que les relations difficiles avec la direction de recherche ont été pratiquement absentes toute l'année. Les demandes de consultation et de coaching témoignent du caractère préventif des démarches étudiantes. Ces résultats laissent croire que les nombreuses améliorations apportées à l'encadrement des études au troisième cycle ont su mobiliser toutes les parties prenantes. Cette sensibilisation semble avoir induit de nouvelles pratiques préventives et semble avoir eu un effet positif sur la confiance des personnes étudiantes. D'ailleurs, les résultats des indicateurs instaurés par le vice-rectorat à la recherche et aux études supérieures sont éloquents à cet égard : des comités de mentorat pour accompagner les doctorantes et doctorants durant leur parcours sont en phase d'installation dans toutes les facultés. De plus, les guides d'information à l'attention des étudiantes et des étudiants ont été actualisés et la durée des études au doctorat a diminué de presque une année, passant de 5,6 à environ 4,6 années. Dans la poursuite des améliorations pour cette catégorie de personnes étudiantes et au regard des dernières demandes d'intervention, nous croyons qu'il serait pertinent d'actualiser la politique 2500-011. Celle-ci pourrait clarifier les rôles et les responsabilités des parties concernées ainsi que les critères d'évaluation des contributions. Cela permettrait d'éliminer une grande partie de l'ambiguïté et de réduire les situations de conflit entourant les contributions et la reconnaissance des personnes participantes à l'élaboration d'articles scientifiques.

7 COMMENT L'OMBUDSMAN AMÉLIORE LES PRATIQUES?

Les recommandations de l'ombudsman permettent d'améliorer les pratiques et de soutenir la bienveillance dans les décisions administratives concernant la population étudiante.

RECOMMANDATIONS

- Faire connaître les règles d'équité décisionnelles à tous les gestionnaires, les directions de programmes et les cadres académiques.
- Clarifier les critères d'évaluation des contributions et de la reconnaissance des personnes participantes à la rédaction d'articles scientifiques.
- Actualiser la *Politique sur la protection de la propriété intellectuelle des étudiantes et des étudiants et des stagiaires postdoctoraux de l'Université de Sherbrooke* (2500-011).

7.1. RETOMBÉES DES RECOMMANDATIONS PRÉCÉDENTES

Sujet : Consolider la règle d'impartialité dans les évaluations pédagogiques	
Recommandations 2019-2020	**Suivis**
Que les évaluations pédagogiques des séminaires de recherche soient assurées par l'application de critères d'évaluation clairs préalablement définis dans les plans d'activités pédagogiques.	100 % des activités de séminaire ont un plan d'activité pédagogique conforme incluant une grille d'évaluation.
Que des actions soient mises en place par les autorités concernées pour prévenir les biais conscients ou inconscients des personnes évaluatrices.	Bien que des outils existent pour sensibiliser la communauté universitaire sur les biais inconscients et le recrutement, ces outils ne sont pas adaptés pour les évaluations en contexte d'études.
Que les conflits de rôle soient évités dans l'encadrement et dans l'évaluation de la promotion des étudiantes et des étudiants.	Il est prévu d'insérer les règles d'équité décisionnelle, dont l'application du principe d'impartialité, dans les formations destinées aux cadres académiques dès le printemps 2022.

MOT DE LA FIN

Ce rapport annuel d'activités couronne mes seize dernières années à titre d'ombudsman des étudiantes et des étudiants. En ajoutant les vingt-trois années précédentes aux Services à la vie étudiante, ce sont trente-neuf années à soutenir les personnes étudiantes à la réussite de leur projet d'études. Que ce soit pour l'accessibilité financière aux études ou pour le respect des droits des personnes étudiantes, chaque demande d'assistance a nécessité une communication transparente et une relation de confiance pour créer des ouvertures chez toutes les parties prenantes.

S'il a été possible de faire la différence pour les personnes les plus vulnérables de la population étudiante, c'est grâce, en premier lieu, au soutien indéfectible d'une équipe extraordinaire, tissée serrée, compétente et rigoureuse. De plus, la collaboration et la confiance que m'ont accordées toutes les personnes en autorité que j'ai pu solliciter durant toutes ces années ont, sans aucun doute, permis aux personnes étudiantes, fragilisées par des situations humaines ou d'ordre académique, d'atterrir dans le filet de sécurité que l'Université met à leur disposition. Je remercie chacune de ces personnes avec lesquelles j'ai partagé la volonté de faire une différence pour les étudiantes et les étudiants. Les qualités humaines, le dévouement et l'engagement dont elles ont fait preuve m'ont portée et m'ont soutenue tout le long de mon parcours, particulièrement dans mes fonctions d'ombudsman.

C'est avec la satisfaction du devoir accompli que je passe le relais à la prochaine personne ombudsman dans la poursuite de cette fonction si particulière et si gratifiante.