

**RAPPORT
ANNUEL
D'ACTIVITÉS**

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	3
1. L'OMBUDSMAN, UNE ÉQUIPE.....	4
2. CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE D'ASSISTANCE	5
3. L'OMBUDSMAN EN CHIFFRES	6
4. QUI FAIT APPEL À L'OMBUDSMAN?	8
5. POURQUOI FAIRE APPEL À L'OMBUDSMAN?	9
5.1. OBJETS DES DEMANDES AU 1 ^{ER} CYCLE	10
5.2. OBJETS DES DEMANDES AU 2 ^E CYCLE.....	10
5.3. OBJETS DES DEMANDES AU 3 ^E CYCLE.....	10
6. EXEMPLES DE SITUATIONS	11
7. RECOMMANDATIONS ET OBSERVATIONS	12
8. LES RETOMBÉES DES RECOMMANDATIONS PRÉCÉDENTES.....	15
9. ACTIVITÉS DE GESTION	16
10. L'OMBUDSMAN EN ACTION	17
RÉFÉRENCES	18

La puissance de l'éducation dans l'ère des changements simultanés

Le changement au bureau de l'ombudsman

Le succès de la fonction d'ombudsman repose sur sa crédibilité et la confiance entre les personnes impliquées dans une situation. L'équipe de l'ombudsman ainsi que la communauté universitaire ont développé une nouvelle collaboration avec mon arrivée en tant que récente ombudsman. D'ailleurs, je tiens à souligner l'accueil reçu de leur part. La participation active de ces deux acteurs, la transparence des échanges et la communication efficace ont été des facteurs de réussite pour l'adaptation au changement, et ce, après plusieurs années de stabilité. Les prochaines étapes seront le développement des objectifs de notre équipe qui permettront d'assurer la pérennité des bonnes pratiques et de poursuivre la vision d'une prévention durable.

Le changement en contexte académique

L'éducation est un puissant facteur de changement¹. Dans l'univers de l'équité, de diversité et d'inclusion de notre institution, l'engagement des parties prenantes est un processus essentiel pour la mise en œuvre de pratiques vers la réussite. Le partage des connaissances, les solutions créatives et la diffusion du savoir permettront de soutenir la communauté universitaire dans son ensemble, sachant que les troubles de santé mentale et la détresse psychologique prennent de l'ampleur dans un monde où les défis sont de plus en plus grands.

Le changement dans notre société

La crise sanitaire continue d'avoir des impacts dans notre monde alors que deux années plus tard, la fatigue pandémique s'installe. En plus de la pénurie de main-d'œuvre qui continue de créer de nombreux défis, l'économie, l'environnement et la santé psychologique demeurent des enjeux qui doivent être transformés en opportunités à titre de communauté qui collabore à bâtir la société de demain. L'Université de Sherbrooke, en tant qu'établissement innovant et avec son leadership visionnaire, demeure fondamentale pour aider la société à affronter tous ces changements. Nous devons nous doter d'une vision future du traitement de plus en plus équitable des décisions administratives et académiques. Le bureau de l'ombudsman tient à tenir compte de tous ces facteurs dans le traitement des différentes situations de plus en plus complexes.

¹<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

1. L'ombudsman, une équipe

Toute l'équipe de l'ombudsman est dévouée à répondre à vos demandes, en toute confidentialité. Nous travaillons ensemble à mettre de l'avant une approche de prévention axée sur l'équité, la communication et la confiance.



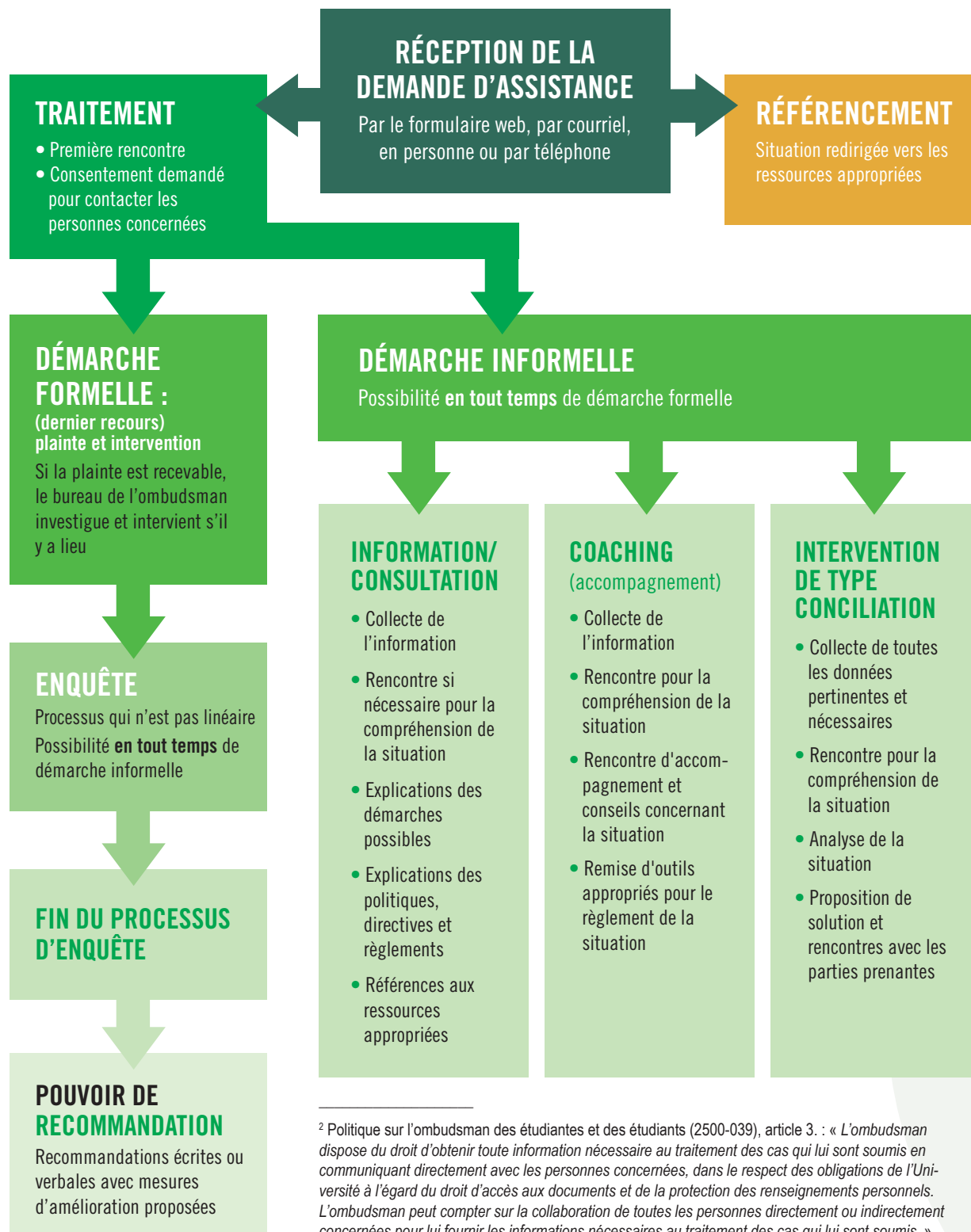
Caroline Audette
Ombudsman adjointe

Emylie Dubé
Secrétaire de direction

Marylène Dionne
Coordonnatrice administrative

Marie-Claude Laquerre
Ombudsman

2. Cheminement d'une demande² d'assistance



3. L'ombudsman en chiffres

323

demandes d'assistance

Baisse de 4 % des demandes d'assistance par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution n'est pas significative.

13

plaintes fondées ou semi-fondées se sont réglées avec une démarche informelle.

Étant donné les efforts axés sur les démarches de conciliation, ces plaintes ont subi une baisse de 55 % depuis 2019-2020.

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

72 %

des demandes proviennent de la population étudiante.

Comparativement à l'an dernier, on remarque une augmentation de 12 % des demandes provenant des membres du personnel, ce qui équivaut à une proportion de 18 % du total des demandes.

84 %

des demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours ou moins.

60 %

des demandes ont été traitées en 7 jours ou moins comparativement à 71 % l'année dernière.

Comme les demandes sont de plus en plus complexes et impliquent plus souvent une dimension psychologique, nous percevons un délai de traitement à la hausse.

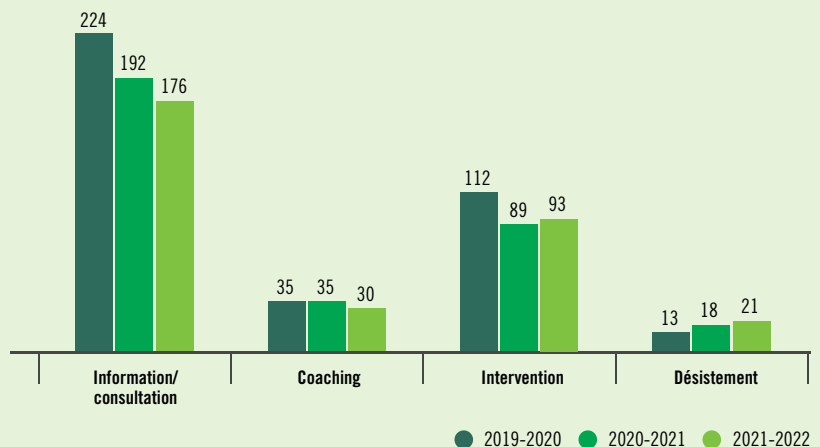
62 % des demandes proviennent du Campus principal,

20 % du Campus de Longueuil,

8 % du Campus de la santé.

Évolution des demandes d'assistance par types de démarche

De façon générale, les demandes de type information/consultation sont en baisse. Cette baisse peut s'expliquer par la qualité de l'information disponible et rendue publique par les instances universitaires. Le nombre de personnes intervenantes dans les différentes situations augmente. Il s'agit d'un indicateur que la complexité du processus augmente.



Remerciements des personnes étudiantes

« Je tiens à vous remercier infiniment. Et je n'oublierai jamais votre gentillesse et l'aide avec laquelle vous et les coordonnateurs m'avez soutenu. »

« Merci beaucoup pour toutes ces démarches et votre aide précieuse. J'en suis très reconnaissante. J'aimerais souligner votre professionnalisme et votre sens de l'éthique. »

« Merci beaucoup pour votre aide pendant tout le processus. Une grande partie d'avoir eu au moins la maîtrise a été grâce au bureau de l'ombudsman. Je vous souhaite aussi tout le succès possible dans votre travail et votre vie personnelle. »

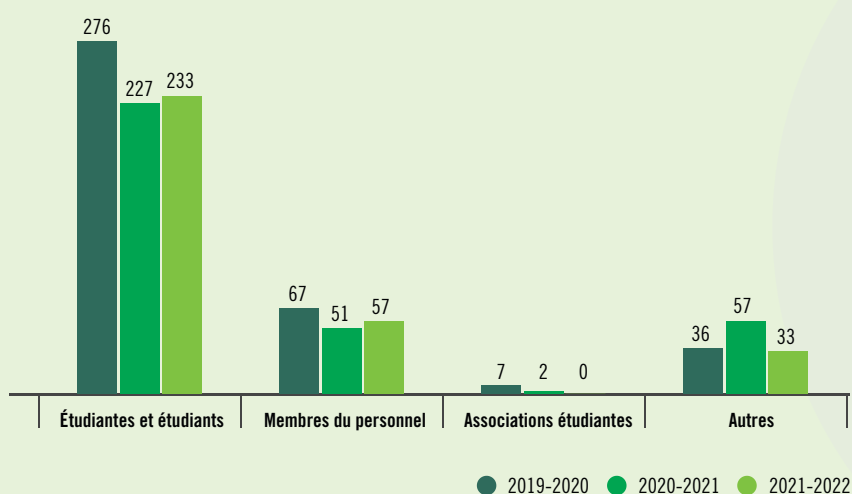
« C'est avec une grande satisfaction que j'ai pris connaissance de votre courriel. Un immense merci pour votre implication à la résolution de mon dossier; je suis vraiment soulagé de cette issue positive et dans des délais si rapides. »

Témoignages publiés avec l'accord des personnes étudiantes.

4. Qui fait appel à l'ombudsman?

Toute la communauté universitaire peut demander de l'aide au bureau de l'ombudsman. Il faut cependant se rappeler que le traitement des situations de type intervention est uniquement disponible pour la communauté étudiante.

Évolution des nouvelles demandes d'assistance par statut de demandeur



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

5. Pourquoi faire appel à l'ombudsman?

Proportion des demandes d'assistance de la population étudiante³ traitées⁴ par cycle d'études

Cycle d'études	2019-2020		
	Population étudiante ⁵	Nombre de demandes*	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1 ^{er} cycle	16 743	111	0,66 %
2 ^e cycle	12 816	107	0,83 %
3 ^e cycle ⁶	2 050	50	2,44 %

Cycle d'études	2020-2021		
	Population étudiante ⁵	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1 ^{er} cycle	16 220	111	0,68 %
2 ^e cycle	13 027	89	0,68 %
3 ^e cycle ⁶	2 082	28	1,34 %

Cycle d'études	201-2022		
	Population étudiante ⁵	Nombre de demandes	Proportion de demandes selon le cycle d'études
1 ^{er} cycle	16 028	95	0,59 %
2 ^e cycle	13 380	87	0,65 %
3 ^e cycle ⁶	2 311	44	1,90 %

³ 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).

⁴ Demandes traitées : les demandes traitées incluent les demandes reconduites ainsi que les nouvelles demandes fermées dans l'exercice 2021-2022.

⁵ Statistique du Bureau de la registraire au 30 avril de l'année financière mentionnée.

⁶ Le 3^e cycle inclut les stagiaires postdoctoraux.

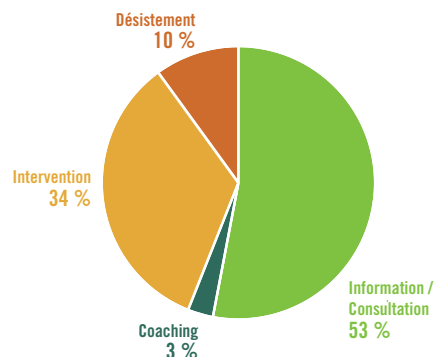
* Une demande anonyme a été faite sans savoir le cycle d'études. Elle n'est pas incluse dans les statistiques.

Les demandes au 1^{er} cycle provenant de la population étudiante ont subi une baisse de 14 % comparativement à l'année dernière. Celles au 2^e cycle sont demeurées stables. Finalement, celles au 3^e cycle ont connu une hausse importante de 57 % comparativement à 2020-2021. La proportion des demandes au 3^e cycle est la plus importante cette année.

5.1. Objets des demandes au 1^{er} cycle

Au 1^{er} cycle, la plus grande proportion des demandes d'assistance est en lien avec les accommodements. Certaines demandes ont émergé concernant des inquiétudes du retour en présentiel pendant la pandémie. Cependant, l'Université a pris les mesures nécessaires afin de rassurer la population étudiante.

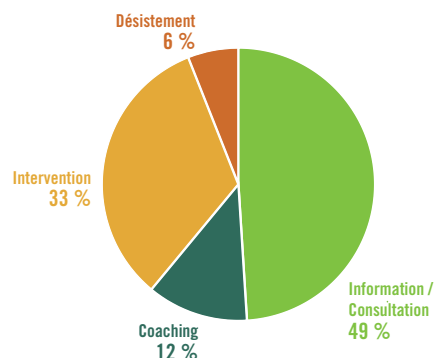
Demandes traitées pour la population étudiante au 1^{er} cycle en 2021-2022



5.2. Objets des demandes au 2^e cycle

Au 2^e cycle, le sujet prédominant des demandes concerne davantage l'évaluation des apprentissages. Des situations ont été soulevées à propos de l'encadrement de la direction de recherche. Certaines demandes concernaient les accommodements. Les demandes d'intervention sont également en hausse de 17 % cette année.

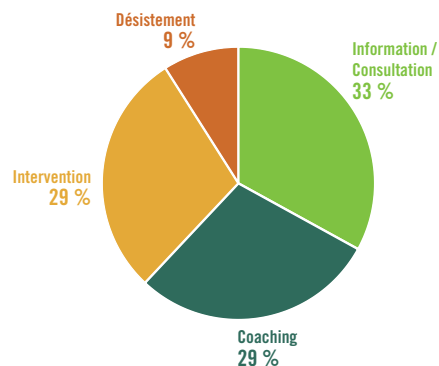
Demandes traitées pour la population étudiante au 2^e cycle en 2021-2022



5.3. Objets des demandes au 3^e cycle

Au 3^e cycle, ce sont des situations reliées directement à la qualité de l'encadrement et aux difficultés relationnelles entre la direction de recherche et la personne étudiante qui sont le plus souvent soulevées. À ce sujet, bien qu'une baisse ait eu lieu en 2020-2021, une hausse importante cette année a eu des conséquences sur la communauté doctorante ou postdoctorante. D'autres cas de figure ont également porté sur le versement des bourses aux personnes étudiantes.

Demandes traitées pour la population étudiante au 3^e cycle en 2021-2022



6. Exemples de situations

Les accommodements raisonnables

Un accommodement raisonnable en vertu d'un motif prévu à la *Charte des droits et libertés de la personne* a été demandé par une personne étudiante à sa faculté. Le milieu académique a le devoir d'accommoder la personne qui le demande. Cependant, il est possible de ne pas accommoder une personne lorsqu'il existe des contraintes excessives qui justifient un tel refus. Suivant une intervention de l'ombudsman expliquant les différentes règles, la faculté et la personne étudiante ont fait preuve de créativité pour trouver le meilleur accommodement en fonction des contraintes existantes.

Frais pour personne étudiante internationale

Des exemptions de frais s'appliquent pour certaines personnes étudiantes provenant de l'international, selon les programmes, les centres de formation et les facultés. La personne étudiante s'est informée à quelques reprises, à la faculté et aux différents services, afin de savoir quand cette exemption serait appliquée. Il y a eu une incompréhension du processus de part et d'autre. La personne étudiante n'a donc pas reçu le formulaire à cet effet et, conséquemment, le délai fut dépassé. Un solde important fut inscrit sur sa facture. Étant donné ses nombreuses tentatives pour obtenir l'information et le formulaire, les impacts sont devenus importants pour la personne étudiante. L'ombudsman a analysé l'information et est intervenue dans la situation. La faculté a décidé d'appliquer rétroactivement l'exemption pour les frais de scolarité.

Relation et encadrement

Un dépôt de thèse autorisé par la direction de recherche a été fait sans révision. Des enjeux relationnels, allant jusqu'à l'incivilité de la part de la direction de recherche, ont envenimé la relation et ont causé de graves séquelles pour la personne étudiante, autant dans son parcours professionnel, dans sa vie familiale qu'au niveau de sa santé psychologique. La faculté et le bureau de l'ombudsman sont intervenus pour que la personne étudiante puisse poursuivre son parcours jusqu'à l'obtention d'un diplôme.

Équité procédurale

Une personne étudiante n'a pas eu l'occasion de revoir son examen pour lequel elle est accusée de plagiat. Il lui est mentionné que le délai de révision de note est dépassé pour cet examen, et donc, qu'elle ne peut plus avoir accès aux documents. Suivant une intervention de l'ombudsman, la personne étudiante aura droit de consulter la documentation avant sa rencontre disciplinaire, et ce, afin de pouvoir bien s'y préparer.

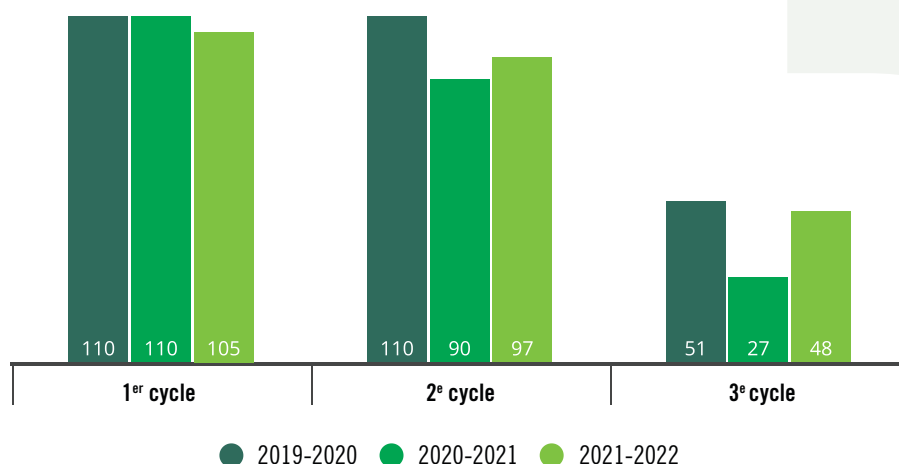
De l'information transmise, mais non traitée

Une facture transmise à une personne étudiante comprenait des frais habituellement adressés à des personnes provenant de l'international. La personne étudiante avait pourtant transmis tous les documents requis pour que ces frais ne soient pas applicables. Ne connaissant pas le détail des coûts sur les factures étudiantes, un professionnel externe lui a fait constater que les frais payés étaient beaucoup trop élevés. La personne étudiante a voulu réclamer les frais, mais la manœuvre administrative pour obtenir un remboursement n'était pas possible, étant donné la date limite passée. Après analyse de la situation, le bureau de l'ombudsman a pu éclaircir la situation en analysant les faits et la personne étudiante a été remboursée.

7. Recommandations et observations

RELATIONS D'ENCADREMENT AUX ÉTUDES SUPÉRIEURES

Nouvelles demandes étudiantes par cycle d'études



La poursuite dans l'amélioration des pratiques

L'année dernière, des recommandations ont été effectuées aux programmes de cycles supérieurs concernant la continuation de l'amélioration des pratiques et la clarification de certaines ambiguïtés en lien avec les études supérieures. Dans une optique d'évolution durable des pratiques et des processus administratifs, plusieurs acteurs institutionnels travaillent de façon constante avec les facultés en ce sens. C'est dans cet esprit de poursuite des bonnes pratiques qu'il demeure important, dans le contexte de notre monde actuel, de s'intéresser au bien-être psychologique de la communauté universitaire et plus particulièrement de la population étudiante aux cycles supérieurs.

Les facteurs d'influence

Une hausse des demandes d'assistance de 8 % au 2^e cycle et de 78 % au 3^e cycle démontre des enjeux importants qui s'expliquent de différentes façons. Après deux ans de crise sanitaire, cette augmentation s'explique par la fatigue pandémique et des effets au niveau de la sociabilisation et de l'autonomie. De plus, des enjeux sur le plan de la détresse psychologique et de la santé mentale ont aussi été marquants dans la dernière année. Ces défis de santé mentale ont également été importants pour l'ensemble de la population. La communauté des étudiantes et étudiants internationaux a été particulièrement marquée en matière de bien-être psychologique, ajoutant les enjeux d'intégration et d'adaptation comme défis supplémentaires. D'autres facteurs, comme l'économie et la difficulté à subvenir à des besoins de base, ont influencé la qualité de vie de la population étudiante. Il demeure primordial de s'y intéresser afin d'assurer la réussite des personnes étudiantes et de conserver une relation de qualité pour atteindre l'obtention d'un diplôme dans un milieu sain, avec des conditions équitables pour toutes et tous.

L'encadrement

Le parcours académique d'une personne étudiante en recherche aux cycles supérieurs inclut la recherche et également l'aspect relationnel de l'encadrement. Lorsque les attentes relationnelles et de travail ne sont pas claires, des tensions interpersonnelles peuvent survenir et mettre en péril le projet de recherche. La personne étudiante, craignant des représailles, se rend très souvent le plus loin possible dans son parcours, sans même demander d'aide, et la situation devient pratiquement insoutenable. Bien que certaines facultés exigent le plan de formation pour les cycles supérieurs en recherche, l'application inégale et non systématique ainsi que le manque d'uniformité entre les facultés créent des écarts dans la formulation précise des attentes envers les personnes étudiantes. Il est essentiel de mettre en place un outil permettant d'établir des assises claires pour faciliter un règlement des différends qui pourraient survenir, et ce, le plus tôt possible dans le cheminement des études. Un outil précis permettrait que le parcours académique se déroule normalement et dans le délai prévu.

Les finances

Un des facteurs de réussite des personnes aux cycles supérieurs est sans aucun doute le fait d'être en mesure de subvenir à ses besoins pour éviter le facteur de stress lié au financement des études. Pour ce faire, des bourses sont mises en place pour soutenir la communauté étudiante en recherche. Certaines bourses spécifiques des programmes subventionnaires prévoient les situations de congé de maladie, de congé parental, etc. Cependant, rien n'est prévu dans les règles universitaires lorsqu'une personne étudiante doit interrompre ses études pour ce type de congé. Il est également important de spécifier que les personnes étudiantes provenant de l'international viennent étudier à l'UdeS à la suite d'un engagement financier ou d'une confirmation de bourse et planifient leur budget en conséquence. Ces enjeux ont une importance fondamentale dans la relation d'encadrement. La direction de recherche et les personnes étudiantes doivent collaborer pour prévoir l'impact d'un arrêt d'études ou planifier le budget d'études afin de pouvoir, par exemple, permettre à la personne étudiante de soigner son problème de santé en amont plutôt que de laisser augmenter son niveau de stress et compromettre ainsi ses études.

À cet effet, dans un contexte de continuité d'amélioration des pratiques visant l'encadrement des personnes étudiantes en recherche ainsi qu'aux cycles supérieurs et dans un souci de bienveillance, nous faisons les recommandations ci-dessous.

Recommandations

1

Rendre systématique la mise en place d'un plan de formation obligatoire soumis et approuvé par chaque faculté en fonction de leur réalité : en modifiant les règles prévues et en établissant un processus clair concernant sa mise en place afin d'assurer la réussite des personnes étudiantes et faciliter la relation d'encadrement.

2

Créer un groupe de travail ou un comité permettant de connaître, de clarifier et de solutionner les enjeux spécifiques en lien avec le soutien financier ou d'autres enjeux de soutien concernant notamment les bourses dans les situations d'interruption d'études, offert aux personnes étudiantes des cycles supérieurs.

Troubles de santé psychologique

L'Université de Sherbrooke est déjà sensibilisée aux enjeux de santé mentale des personnes étudiantes, ayant des chantiers en cours depuis la mise en place du plan stratégique Osez transformer 2018-2022. Depuis 2019, les enjeux ont évolué et se sont modifiés en ce qui concerne la détresse psychologique. Cette situation peut expliquer le fait que les demandes au bureau de l'ombudsman se sont complexifiées. La communauté universitaire, dans son ensemble, évoque de plus en plus ce facteur lors des demandes d'assistance. La demande d'aide psychologique est de plus en plus importante également. Ces enjeux constituent une grande préoccupation pour le bureau de l'ombudsman.

L'engagement académique est un facteur de réussite important et le bien-être en santé mentale est fondamental pour toute la communauté étudiante et les membres du personnel. La bienveillance pour la communauté et pour soi, l'empathie et l'écoute font partie des pratiques déterminantes dans l'engagement de la communauté universitaire.

Pour ce faire et dans un contexte préventif, nous faisons les observations ci-dessous.

Observations

1

Continuer de mesurer l'indice de santé organisationnelle de la communauté universitaire dans son ensemble, mais plus particulièrement des personnes étudiantes.

2

Continuer de sensibiliser l'ensemble de la communauté aux enjeux de santé mentale et aux pratiques de bienveillance.

3

Continuer d'offrir du soutien psychologique à l'ensemble de la communauté universitaire sur tous les campus et les sites délocalisés.

8. Les retombées des recommandations précédentes

Recommandations 2020-2021	Retombées
<p>Faire connaître les règles d'équité décisionnelles à tous les gestionnaires, les directions de programmes et les cadres académiques.</p>	<p>Le bureau de l'ombudsman offre une formation sur l'équité décisionnelle. Cette formation, sous forme d'atelier, a été insérée dans la programmation des journées de formation destinées aux cadres académiques, en collaboration avec le Service des ressources humaines. La formation sera également offerte à certaines facultés en 2022-2023. La promotion de cette formation a été effectuée dans toutes les facultés lors d'une tournée facultaire effectuée par l'ombudsman et l'ombudsman adjointe.</p>
<p>Clarifier les critères d'évaluation des contributions et de la reconnaissance des personnes participantes à la rédaction d'articles scientifiques.</p>	<p>Malgré la diversité des exigences concernant les critères d'évaluation des revues scientifiques, l'équipe du vice-rectorat à la recherche et aux études supérieures a priorisé cet enjeu et rédige actuellement un guide pour l'ensemble des facultés qui sera disponible pour le trimestre d'automne 2022.</p>
<p>Actualiser la <i>Politique sur la protection de la propriété intellectuelle des étudiantes et des étudiants et des stagiaires postdoctoraux de l'Université de Sherbrooke</i> (2500-011).</p>	<p>Un comité a été formé pour effectuer la révision de ladite politique et le vice-recteur à la recherche et aux études supérieures planifie présenter une version finale au courant de l'hiver 2023.</p>

9. Activités de gestion

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

Mesurer la qualité de nos services

Un sondage d'appréciation a été élaboré afin de mesurer l'efficacité du traitement des demandes d'assistance. Ce sondage nous permettra d'effectuer une collecte de données auprès de la communauté universitaire. Nous souhaitons connaître l'opinion des personnes qui nous consultent pour continuer de développer une approche préventive et humaine à long terme.

Faire le suivi de l'accessibilité à nos services

Un plan de communication et des actions concernant la visibilité de nos services ont été élaborés en collaboration avec le Service des communications. Afin de valider si les objectifs fixés sont atteints et dans le souhait d'une amélioration continue, nous avons rédigé un sondage concernant la visibilité du bureau de l'ombudsman qui sera transmis à toute la communauté universitaire à l'automne 2022.

Établir une vision commune de façon stratégique

Le bureau de l'ombudsman travaille en cohérence avec la mission et les valeurs de l'Université⁷. C'est dans cette optique et suivant la révision du plan stratégique de l'Université que nous souhaitons mettre en place, d'ici le prochain exercice financier, notre propre planification stratégique pour soutenir et contribuer à la qualité de l'expérience étudiante. Différentes parties prenantes seront identifiées afin d'être consultées dans l'exercice d'élaboration de ce plan.

⁷Article 4.1. Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants (2500-039)

10. L'ombudsman en action

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

Le tableau ci-dessous présente un résumé des différentes implications et des activités de l'ombudsman et son équipe, afin de continuer de parfaire leur expertise dans le cadre de leurs fonctions.

Formations reçues et colloques

Thèmes et catégories de formation

- Fonctions et pratiques de l'ombudsman
- Accès à l'information
- Équité décisionnelle
- Gestion des situations problématiques et santé mentale
- Rédaction de documents
- Équité, diversité et inclusion
- Formations ressources humaines et gestion d'équipe à distance
- Liberté académique
- Interculturel
- Discrimination
- Enjeux autochtones
- Communauté étudiante internationale

Activités de visibilité

- Présentation du rapport annuel
- Rencontre des secrétaires de faculté
- Rencontre de tous les décanats
- Rencontre des différents services
- Rencontre des associations étudiantes
- Journées de la rentrée — UdeS
- Entrevue CFAK
- Prix inspiration
- Entrevue Journal le Collectif
- Gala du rayonnement

Échanges et partenariats

Association des ombudsmans des universités du Québec	Partage des bonnes pratiques à l'échelle provinciale
Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada	Partage des bonnes pratiques à l'échelle nationale
Forum canadien des ombudsmans	Échanges et mise en commun des informations dans le but d'instaurer les meilleures pratiques

Références

[ÉCOBES-07-Avril2022_TII_IRIPI_Colloque.pdf](#)

[Atelier_Bienveillance_SSF.pdf](#)

<https://www.capres.ca/caracteristiques-socioculturelles-de-letudiant/sante-mentale-de-etudiant/poursuivre-des-etudes-avec-un-trouble-danxiete-generalisee-resultats/>

<https://www.usherbrooke.ca/planification-strategique/demarche/grands-enjeux>

https://www.usherbrooke.ca/planification-strategique/fileadmin/sites/planification-strategique/documents/Plan-strategique_2018-2022_vf.pdf

<https://mailchi.mp/edcan.ca/infolettre-membre-juillet-2020>

https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/Guide_virtuel_accommodement.pdf

<https://journals.openedition.org/rfp/4770>