

INDÉPENDANCE.  
CONFIDENTIALITÉ.  
IMPARTIALITÉ.

1 AVRIL 2020  
AU 31 AOÛT 2021

# RAPPORT DE L'OMBUD

Lise Frigault  
OMBUD | UNIVERSITÉ DE MONCTON



# TABLE DES MATIÈRES

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1. Message de l'ombud                                 | 1  |
| 2. Le bureau de l'ombud                               | 2  |
| 3. L'année 2020-2021 en bref                          | 4  |
| 4. Présentation des statistiques 2020-2021            | 5  |
| 5. Activités de développement professionnel           | 9  |
| 6. Rayonnement du bureau de l'ombud                   | 9  |
| 7. Amélioration de la gestion et des services offerts | 11 |
| 8. Observations et recommandations                    | 12 |

ANNEXE A Énoncé des principes éthiques (FCO)

ANNEXE B Normes d'exercice de la fonction (AOUCC)

ANNEXE C Sondage de satisfaction (janvier à août 2021)

Que dire de l'année 2020-2021 au bureau de l'ombud? Elle s'est révélée être, à l'instar de la longue période de pandémie mondiale que nous connaissons, une année remplie d'imprévus, de changements et d'ajustements.

Je suis heureuse de vous présenter mon premier rapport annuel, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 août 2021, soit le troisième rapport depuis la création du bureau. Cette année, j'ai opté pour changer la période couverte par le rapport pour qu'elle prenne fin le 31 août et coïncide ainsi avec la fin de l'année universitaire. À partir de l'an prochain, les rapports annuels couvriront la période du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août.



La période d'avril à décembre 2020 a vu un nombre réduit de demandes de consultation au bureau. La fermeture de l'Université en mars 2020 et l'année passée principalement en mode virtuel peuvent expliquer ce constat. Après mon entrée en poste le 11 janvier 2021, les demandes ont graduellement augmenté pour atteindre un niveau comparable à celui des années précédentes. Les premiers mois de mon mandat ont été, pour moi, une période d'apprentissage du rôle d'un ombud en milieu universitaire, de contacts initiaux pour me faire connaître et échanger avec divers membres, services et associations. J'ai pu faire des activités de sensibilisation, me familiariser avec les politiques et travailler à des projets d'amélioration des services offerts par le bureau de l'ombud. J'ai aussi eu l'opportunité de compléter des formations essentielles au rôle de l'ombud.

La pandémie nous a forcés à faire un virage vers un environnement de travail et d'études virtuel. Pour le bureau de l'ombud, cette situation a eu ses côtés positifs. Les personnes qui ont fait appel aux services du bureau ont apprécié la rapidité d'accès à l'ombud et la confidentialité offerte par les rencontres virtuelles. Le réseautage avec les campus d'Edmundston et de Shippagan s'en est aussi trouvé grandement facilité.

L'année 2020-2021 a été pleine de chamboulements, et l'adaptation aux contraintes résultant de la pandémie n'a été facile pour personne. Après un peu plus de sept mois en poste dans le rôle de l'ombud dans une année pour le moins extraordinaire, j'espère que mes observations de début de mandat sauront profiter à la communauté universitaire.



**Lise Frigault**  
**Ombud**

## LE BUREAU DE L'OMBUD

Le bureau de l'ombud est une porte d'entrée pour les demandes de consultation et d'intervention ainsi que du dépôt de plaintes par les individus se croyant lésés dans leurs droits. Il fournit un processus indépendant, confidentiel et impartial grâce auquel tous les membres de la communauté universitaire, les usagers des services de l'Université de Moncton, les personnes ayant fait une demande d'admission à l'Université et toutes les associations étudiantes et du personnel peuvent trouver de l'aide et des conseils dans le règlement équitable et juste des problèmes liés à une situation survenue à l'Université.

Le bureau de l'ombud intervient dans les situations qui lui sont apportées par les membres de la communauté universitaire qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, se disent victimes d'injustice.

L'ombud peut aider et conseiller les membres de la communauté universitaire des trois campus dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions et des solutions justes et adéquates dans le respect de leurs besoins, de leurs difficultés et de leurs préoccupations. La promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion fait aussi partie intégrante du rôle de l'ombud.

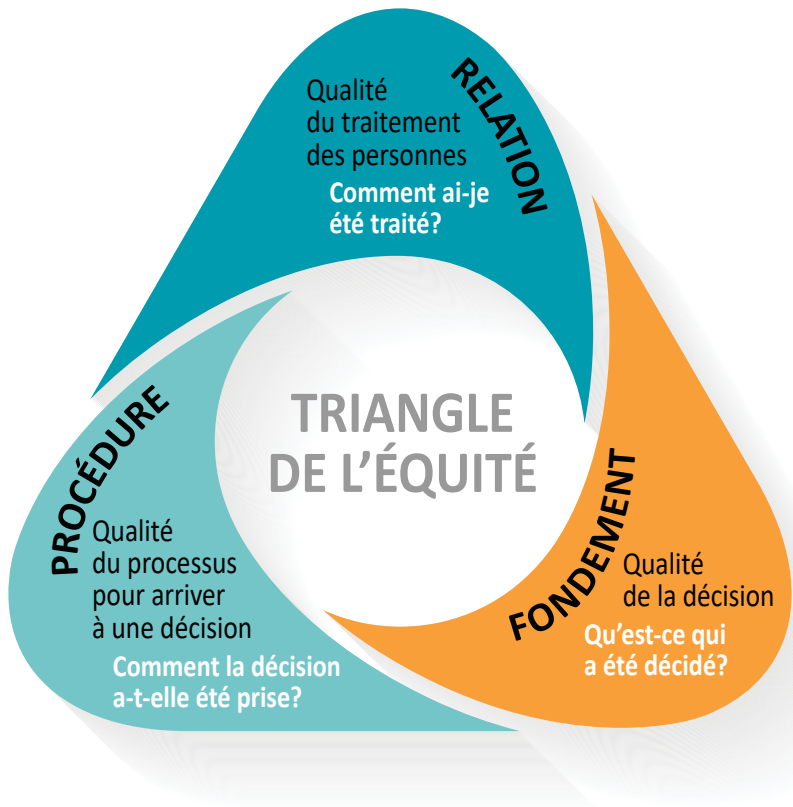
L'ombud peut aussi offrir des processus informels de résolution de conflits, de facilitation et de médiation afin d'aider les personnes à résoudre leurs différends.

En raison de son mandat, le bureau de l'ombud dispose par ailleurs d'un pouvoir d'enquête en vertu du Code de conduite des membres de la communauté universitaire et de la Politique pour un milieu de travail et d'études respectueux. L'ombud peut ainsi administrer les plaintes d'inconduite en ayant recours à des processus rigoureux et transparents. L'ombud n'a pas de pouvoir décisionnel, mais peut faire des recommandations à diverses instances universitaires afin de favoriser l'amélioration des services et des processus ou pour résoudre une problématique.

Le bureau de l'ombud est indépendant de toute structure administrative de l'Université de façon à pouvoir intervenir de manière impartiale. Les consultations sont traitées de façon confidentielle et informelle à moins du consentement explicite des personnes faisant appel aux services de l'ombud.

Pour être en mesure d'analyser si une décision ou un processus est conforme et répond aux principes d'équité, le bureau de l'ombud se base sur le triangle de l'équité décisionnelle. Ce modèle, créé par l'ombudsman de la Saskatchewan, est maintenant grandement utilisé par les personnes occupant le rôle d'ombud, de commissaire ou de protecteur dans les universités et autres institutions canadiennes.

Le triangle de l'équité n'est pas une liste de vérification. Il s'agit plutôt d'un ensemble de principes ou de facteurs appliqués par l'ombud dans le cadre de l'analyse d'une plainte pour déterminer si une résolution est équitable.



L'ombud examine les dossiers sous l'angle de l'équité, constituée de trois composantes illustrées sous la forme d'un triangle. L'ombud s'assure ainsi du respect de :

**L'équité relationnelle :**

La personne a été traitée avec respect, courtoisie et transparence.

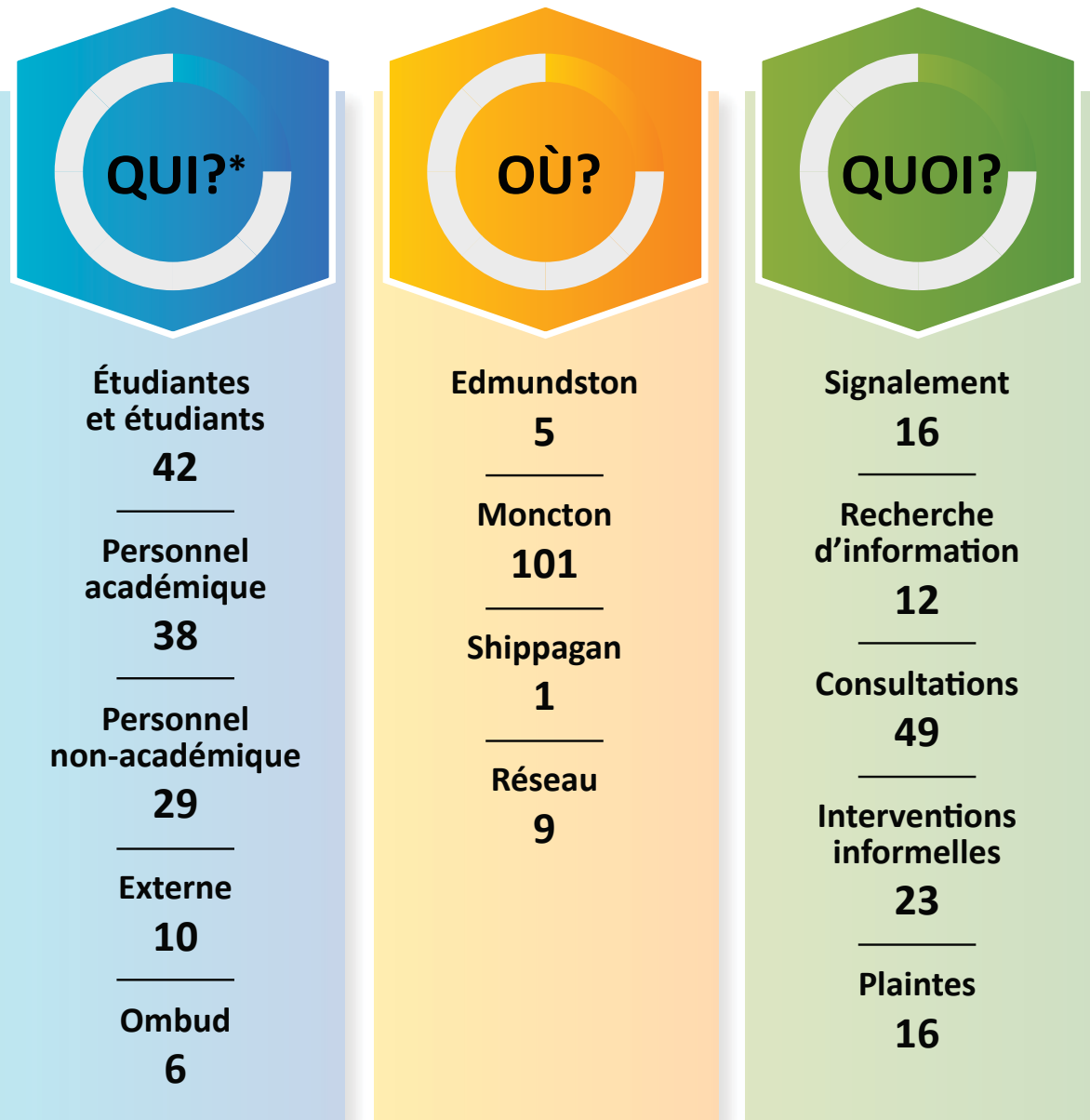
**L'équité procédurale :**

La personne concernée a été informée des procédures, des règlements ou des critères s'appliquant à son cas et elle a eu la possibilité d'exprimer sa vision des faits et d'exposer ses arguments à l'intérieur de délais raisonnables. De son côté, l'autorité décisionnelle a agi de façon impartiale et lui a communiqué les motifs justifiant sa décision, de même que les recours possibles. La personne devrait être en mesure de faire appel de la décision initiale.

**L'équité de fond :**

La décision est raisonnable et juste et elle tient compte des circonstances particulières et de toutes les solutions offertes. La décision n'est pas fondée sur du oui-dire, mais sur la confirmation des faits avec les personnes directement visées. Il n'y a pas eu d'erreur ou de discrimination et l'ensemble des informations considérées sont pertinentes.

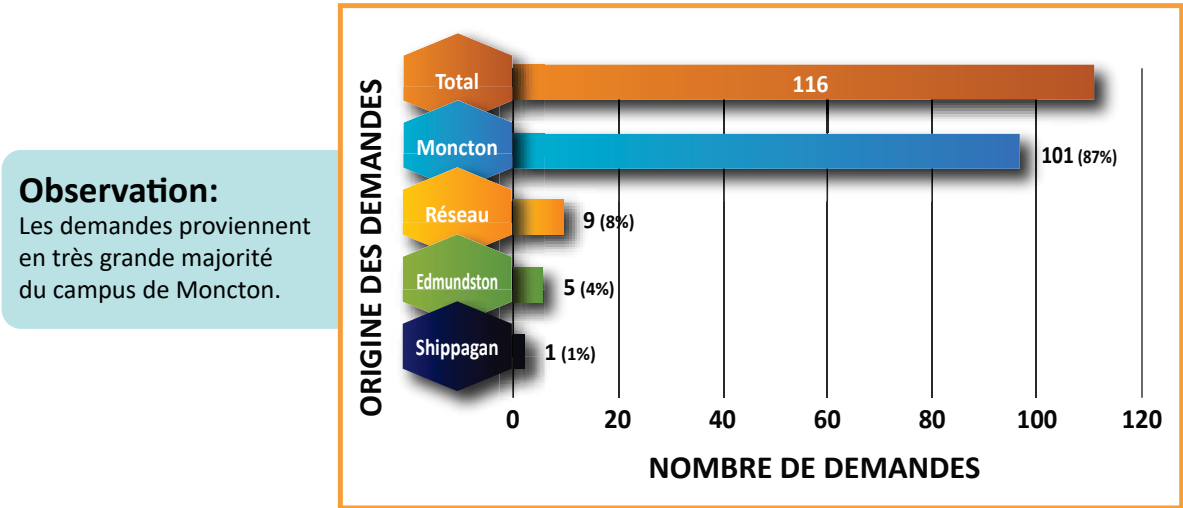
# NOUVELLES DEMANDES : 116



Dossiers reconduits de l'année précédente: 16 | Total des dossiers traités en 2020-2021 : 132

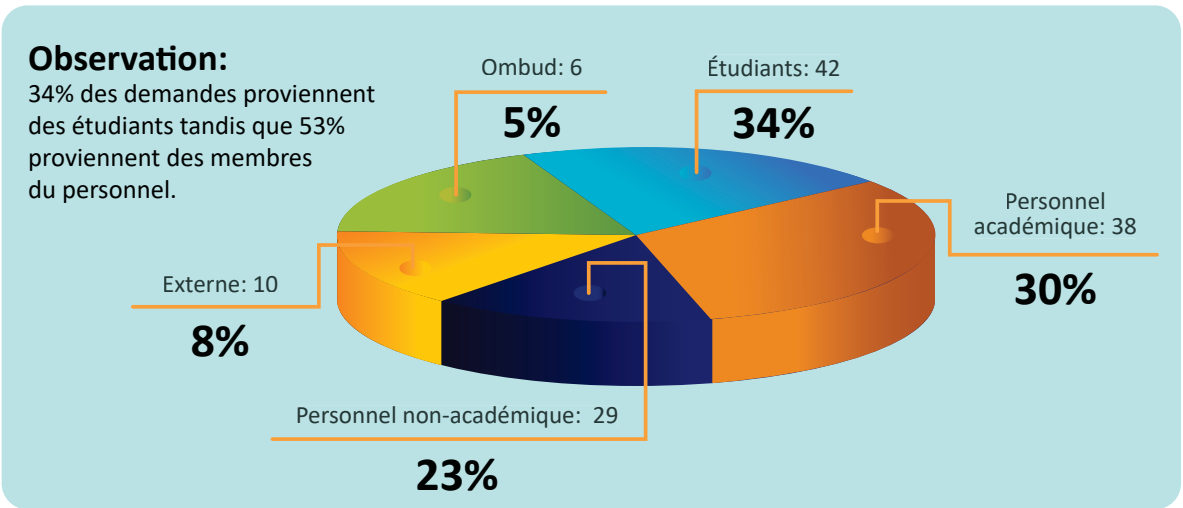
*\*Certaines demandes proviennent de groupes de personnes, ce qui explique que le nombre total d'individus ayant eu recours au service de l'ombud dépasse le nombre de nouvelles demandes.*

La presque totalité des demandes provient du campus de Moncton (101) contre seulement cinq du campus d’Edmundston et une du campus de Shippagan.



Le bureau de l’ombud a répondu à 116 nouvelles demandes entre le 1er avril 2020 et le 31 août 2021 et traité 16 dossiers reconduits des années précédentes pour un total de 132 dossiers traités. Au 31 août 2021, 113 (86%) avaient été résolus et seulement 19 (14%) étaient encore en cours.

Origine des demandes

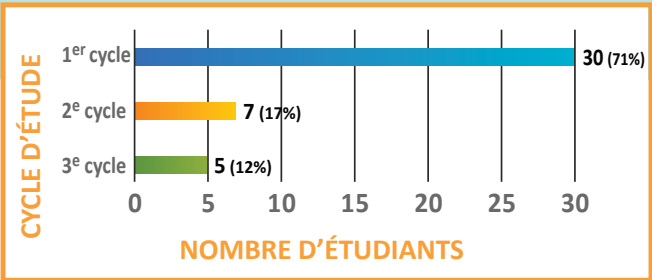


La population étudiante n’a fait que 34% des demandes totales, tandis que les membres du personnel (académique et non-académique) totalisent 53% des demandes. Dans d’autres universités, ces pourcentages sont inversés, les étudiants représentant environ 65 à 70 pourcents des demandes d’assistance.

# Étudiants qui ont consulté le bureau de l’ombud

## Observation:

En chiffres absolus, les demandes proviennent en grande majorité des étudiants au 1<sup>er</sup> cycle.



| Cycle d'étude         | Nombre | Inscriptions* | Ratio |
|-----------------------|--------|---------------|-------|
| 1 <sup>er</sup> cycle | 30     | 4037          | 0,70% |
| 2 <sup>e</sup> cycle  | 7      | 319           | 2,20% |
| 3 <sup>e</sup> cycle  | 5      | 103           | 4,90% |
| Total                 | 42     | 4459          |       |

\*Nombre total d'inscriptions à l'Université de Moncton en date du 1<sup>er</sup> décembre 2020.

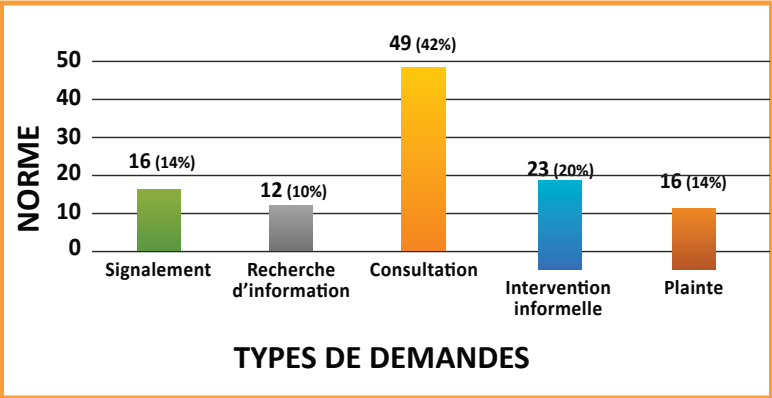
La majorité des demandes (30) proviennent d’étudiants au premier cycle, mais ce chiffre représente moins de 1% des inscriptions au premier cycle. Pour ceux du 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycle, le nombre de demandes représente 2,2% des inscriptions au 2<sup>e</sup> cycle et près de 5% des inscriptions au 3<sup>e</sup> cycle. Ces données sont comparables aux autres universités.

La moitié des demandes étudiantes provenaient d’étudiants internationaux. Comme ils ne représentent qu’environ 30% de la population étudiante, ils ont, de façon proportionnelle, plus utilisés les services de l’ombud que les autres. La pandémie a créé des enjeux particuliers pour les étudiants internationaux cette année tels que les règles de confinement, les difficultés reliées aux voyages ou l’isolement.

## Types de demandes

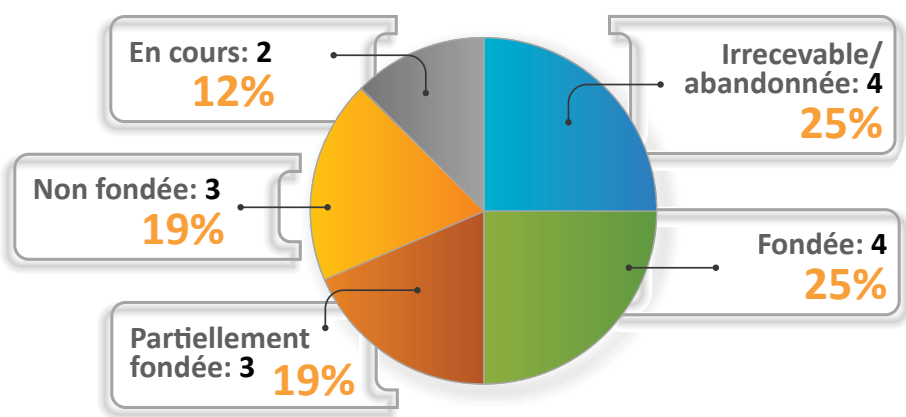
## Observation:

Plus de la moitié des personnes qui font appel à l’ombud viennent pour des consultations ou recherchent de l’information. Environ un tiers veulent que l’ombud fasse une intervention ou traite d’une plainte.



Sur 116 demandes, 61 personnes (52%) recherchaient de l’information ou voulaient une consultation. De plus, 23 personnes (20%) ont demandé une intervention informelle de l’ombud pour régler un dossier et 16 plaintes ont été déposées. Il y a aussi eu 5 signalements (14%), soit de l’information qu’un individu croit important de partager, mais qui n’entraîne pas nécessairement une action concrète de l’ombud.

## Résultat des plaintes (2020-2021)



Des 16 plaintes reçues, 14 ont été traitées et complétées. La moitié d’entre elles étaient fondées ou partiellement fondées. Quatre des plaintes étaient irrecevables ou ont été abandonnées et trois ont été trouvées non fondées.

## Objet des demandes

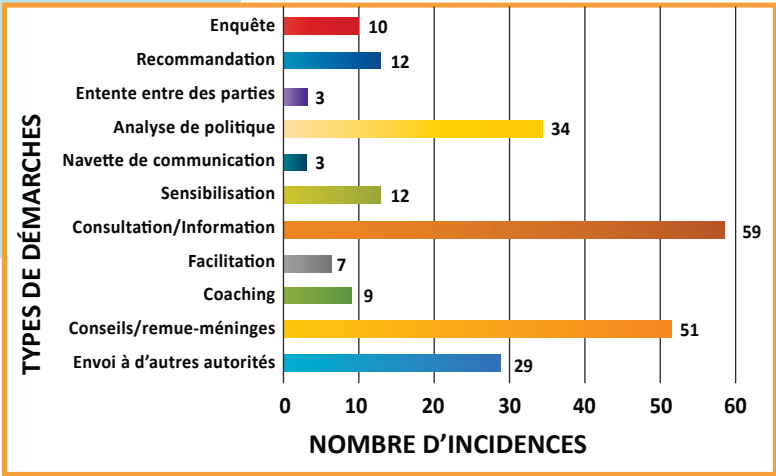
| Objet des demandes                                     | Nombre | Pourcentage* |
|--------------------------------------------------------|--------|--------------|
| Accomodement (ex. handicap)                            | 5      | 4%           |
| Climat de travail/Sécurité au travail                  | 25     | 22%          |
| Conflit personnel                                      | 19     | 16%          |
| Diffamation                                            | 8      | 7%           |
| Discrimination/Équité, diversité et conclusion         | 11     | 9%           |
| Équité procédurale/Application de politiques           | 11     | 9%           |
| Harcèlement psychologique/Incivilité                   | 23     | 20%          |
| Harcèlement sexuel                                     | 7      | 6%           |
| Question académique (ex. révision note, plagiat, etc.) | 35     | 30%          |
| Ressources humaines/Conventions collectives            | 12     | 10%          |
| Santé mentale                                          | 15     | 13%          |
| Services aux étudiants (ex. logement, finances, etc.)  | 15     | 13%          |
| Situation créée par la pandémie                        | 12     | 10%          |
| Violence verbale ou physique/Intimidation              | 9      | 8%           |
| Total                                                  | 207    |              |

*\*Chaque dossier peut avoir plus d'un objet. Le pourcentage est calculé sur le nombre de demandes en 2020-2021, soit 116. Il est ainsi possible de voir, par exemple, que dans 4% des nouveaux cas, il a été question d'accommodements.*

Pour les sujets les plus fréquemment abordés, 30% des demandes concernaient une question de nature académique, 22% un climat de travail difficile et 20% des cas, du harcèlement psychologique ou des comportements d’incivilité. La santé mentale a été une préoccupation dans 13% des dossiers, tandis que la discrimination et l’intimidation ont constitué des enjeux dans 9% et 8% des cas respectivement. Il est aussi à noter que dans 10% des demandes, la question d’équité procédurale se posait à la suite d’une décision prise par une instance décisionnelle. Enfin, 10% des cas étaient directement liés à la situation de gestion de la pandémie.

# Éventail des démarches prises par l’ombud

**Observation:**  
Les méthodes informelles de résolution sont utilisées dans la majorité des dossiers. Environ 85% des dossiers se règlent de manière informelle.



Dans 85% des cas, les dossiers se règlent de façon informelle. Un dossier peut nécessiter plusieurs démarches. Par exemple, un cas pourrait demander une analyse de politiques et des consultations avec des tiers pour se terminer par une recommandation.

## Exemples de dossiers traités en 2020-2021\*

- Facilitation d’une conversation entre un étudiant et son superviseur;
- Enquête sur une plainte concernant un courriel diffamatoire qui avait circulé et réparation du tort causé aux personnes visées;
- Recommandation à une faculté de revenir sur une décision qui avait été prise en ne respectant pas les principes d’équité procédurale;
- Coaching d’un membre du personnel dans ses démarches pour préparer un entretien difficile avec son supérieur immédiat;
- Collaboration avec deux entités pour évaluer la formation disponible pour les chargés de cours par rapport aux évaluations de note et au plagiat;
- Conseils donnés à un gestionnaire pour régler un conflit interpersonnel impliquant le port de parfum et des questions de santé et sécurité au travail;
- Intervention informelle pour faire respecter les accommodements d’un étudiant;
- Négociation d’une entente en vue du règlement d’un conflit interpersonnel;
- Recommandation à une entité de fournir une lettre d’excuse pour réparer un tort causé par une prise de décision basée sur du oui-dire;
- Recherche et sensibilisation par rapport au contenu potentiellement discriminatoire d’une lettre de référence.

\*Le masculin est utilisé dans toute cette section pour représenter à la fois le masculin et le féminin.

## ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Je suis devenue membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO), de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (AOUCC), de l'International Ombuds Association (IOA) et du European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE). Je suis aussi membre invitée de l'Association des ombudsmans universitaires du Québec (AOUQ).

En plus de suivre les lignes directrices établies dans ses documents officiels, soit les *Termes de référence* et *Rôles* et responsabilité adoptés par l'Université de Moncton, l'ombud adhère aux normes de pratique établies par les associations dont elle est membre. À titre d'exemple, en tant qu'ombud œuvrant dans une institution canadienne, je m'engage à respecter l'*Énoncé des principes éthiques* du FCO (Voir l'Annexe A) et aux *Normes d'exercice de la fonction* de l'AOUCC (Voir l'Annexe B).

Comme les associations se sont rapidement tournées vers les rencontres virtuelles, les activités de réseautage et de développement professionnel ont été nombreuses. J'ai ainsi eu l'occasion de suivre des cours nécessaires au travail d'ombud, en particulier le cours *Notions essentielles pour le nouvel ombudsman* offert par l'Université de Sherbrooke et *Foundations of Organizational Ombudsman Practice* offert par l'IOA.

J'ai participé aux conférences annuelles de l'IOA et de l'Institut international des ombudsmans. J'ai aussi eu l'occasion d'assister à plusieurs ateliers virtuels sur des thèmes reliés au rôle de l'ombud, aux questions d'équité, de diversité et d'inclusion, à la violence à caractère sexuelle et aux enjeux vécus par les étudiants internationaux et ceux de la communauté LGBTQ2+.

J'ai par ailleurs eu la chance d'assister à une présentation spéciale de l'Université Kwazulu-Natal et l'African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) soulignant l'adoption, en décembre 2020, de la *Déclaration des Nations Unies sur l'importance du rôle des ombudsmans et des médiateurs*.

## RAYONNEMENT DU BUREAU DE L'OMBUD

### Réseautage interne

Pendant les premiers mois de mon mandat, j'ai fait plusieurs contacts initiaux et organisé de nombreuses rencontres informelles avec divers membres de la communauté universitaire, associations et syndicats sur les trois campus. Le but était de me faire connaître et de me familiariser avec la structure organisationnelle de l'Université de Moncton. Les gens et groupes rencontrés m'ont accueillie chaleureusement. Les discussions sur leur rôle et leurs enjeux prioritaires m'ont permis de mieux comprendre la dynamique institutionnelle ainsi que les fonctions et priorités de chacun.

Par ailleurs, j'ai assisté à certaines activités organisées par des groupes tels que la FÉÉCUM, Kaléidoscope, le Comité de réflexion sur la décolonisation et l'autochtonisation et le

Comité du mieux-être universitaire, ainsi qu'à la Journée des études supérieures et de la recherche. Durant été, j'ai collaboré avec le Comité de réflexion sur la décolonisation pour organiser une conférence-midi pour souligner la Journée de la vérité et de la réconciliation du 30 septembre 2021.

L'appui du Secrétariat général, de la Direction des communications, de la Direction générale des technologies et de la Bibliothèque Champlain, dans les premiers mois de mon mandat, a été très apprécié et m'a aidé à assurer le bon fonctionnement du bureau de l'ombud. Ma prédécesseure, Katherine d'Entremont, m'a été d'une aide précieuse pour faire une transition efficace des dossiers du bureau de l'ombud.

## **Présentations et ateliers offerts**

De février à août 2021, j'ai eu l'occasion de faire une dizaine de présentations pour me présenter et décrire le rôle de l'ombud à des associations étudiantes et syndicales, des assemblées facultaires et des réunions regroupant les décanats et les vice-décanats. J'ai aussi offert un atelier sur la gestion des conflits dans le cadre d'un cours universitaire.

Pendant l'été, j'ai organisé des activités de rayonnement du bureau de l'ombud pour l'année universitaire 2021-2022. Entre autres, j'ai collaboré avec divers membres de la communauté universitaire, associations et facultés pour assurer ma participation aux événements de la rentrée et planifier plusieurs présentations destinées aux étudiants et aux membres du personnel des trois campus. J'ai également créé, entre autres, une brochure explicative et un carton promotionnel qui seront utilisés pour faire connaître le bureau de l'ombud. J'ai enfin planifié des visites en personne dans les campus d'Edmundston et de Shippagan.

## **Rayonnement à l'extérieur du campus**

J'ai assisté aux assemblées générales annuelles du FCO et de l'AOUQ. J'ai aussi participé à des mensuelles « pause-café » du FCO permettant de réseauter avec d'autres ombuds canadiens et de discuter de différents enjeux communs à tous.

En avril 2021, le Quartier-général de la 5<sup>e</sup> division du Canada des Forces armées m'a invitée à faire une présentation sur le rôle de l'ombud et les questions d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI).

Au printemps 2021, je me suis portée bénévole pour joindre le comité de promotion du Ombuds Day de l'IOA. Depuis quatre ans, le deuxième jeudi du mois d'octobre, des institutions et gouvernements à travers le monde soulignent la Journée des ombuds. Ce jour sert à sensibiliser la communauté au rôle joué par les ombuds dans différentes organisations. Une première rencontre a fait germer l'idée d'organiser, à l'Université de Moncton, la première conférence nationale pour célébrer cette journée. J'ai travaillé à mettre ce projet sur pied pour tenir cette conférence le 14 octobre 2021.

## Bases de données internes

J'ai travaillé avec la Direction des technologies pour créer deux bases de données informatisées pour le bureau de l'ombud, soit l'une pour la gestion des dossiers et l'autre pour l'attribution du temps de travail aux différents dossiers. Ces données permettront de donner une vue d'ensemble sur les activités du bureau et fournir des données précises sur des statistiques telles que le temps passé sur différents dossiers.

## Ressources éducationnelles

J'ai recueilli de la documentation et assemblé des cartables d'articles sur des sujets tels que la gestion des conflits, l'équité, diversité et inclusion ou la gestion des comportements difficiles. J'ai aussi commandé plusieurs livres dans le but de pourvoir le bureau d'une mini-bibliothèque de ressources disponibles à la communauté universitaire.

## Révision du site internet

Avec l'aide de la Direction des technologies, une première analyse du site internet du bureau de l'ombud et des besoins en communications du bureau a été effectuée cet été. La révision et l'amélioration du site figurent dans les projets de la prochaine année. D'ailleurs un nouveau formulaire de demande de consultation a déjà été mis en ligne.

## Formulaire de rétroaction

J'ai développé un formulaire de rétroaction des services offerts par le bureau. Les résultats permettront d'identifier des points à améliorer, mais aussi de connaître l'opinion des personnes ayant consulté l'ombud sur la pertinence et l'importance des services offerts. Je l'ai envoyé aux gens qui ont utilisé les services de l'ombud depuis janvier 2021 et dont le dossier était complété. Les résultats sont reproduits à l'Annexe C.

## Révision des documents officiels entourant le mandat de l'ombud

En décembre 2020, Katherine d'Entremont avait soumis un rapport intérimaire au Conseil des gouverneurs où elle suggérait de fusionner les documents officiels décrivant le mandat et rôle de l'ombud (intitulés *Termes de référence du bureau de l'ombud* et *Description des fonctions de l'ombud*). Ce travail de révision a débuté et une première ébauche a été produite. Je compte terminer ce projet au courant de la prochaine année.

## Sensibilisation et formation

L'ombud doit favoriser les discussions sur des sujets tels que l'équité, diversité et l'inclusion et peut offrir de la formation sur des thèmes comme gestion des conflits ou les communications efficaces. J'ai élaboré des ateliers sur différents sujets pour les présenter dans le cadre de cours universitaires pertinents ou de sessions virtuelles. Dans la prochaine année, je prévois continuer de développer différents projets de formation.

## 1. MESURES DISCIPLINAIRES CONTRE LES ÉTUDIANTS

### Observations

Pendant l'année, j'ai eu des discussions avec divers intervenants relativement aux dossiers traités par le Comité disciplinaire les dernières années. On a partagé avec moi les difficultés vécues par rapport au processus de dépôt des plantes et de leur traitement devant ce comité. En révisant les *Statuts et règlements universitaires*, il apparaît aussi que certaines questions d'équité procédurale se posent aussi vis-à-vis du processus.

### RECOMMANDATIONS

Je recommande que l'Université entame une révision, avec consultation publique, des procédures entourant le fonctionnement du Comité disciplinaire, du Comité d'appel pour cause disciplinaire majeures et du Comité d'appel pour cause disciplinaire secondaire, soit les articles 95, 96 et 97 des *Statuts et règlements*.

#### JE PROPOSE ENTRE AUTRES LES CHANGEMENTS SUIVANTS :

- Ajouter la possibilité d'avoir un ou deux membres substitués pour le Comité disciplinaire en cas de désistement pour conflit d'intérêt ou autre raison.
- Allonger le délai de l'enquête prévu au paragraphe 94(15) à 90 jours. Le service de sécurité est, dans la majorité des cas, la partie plaignante. Le service doit faire enquête avant de pouvoir déposer la plainte et un délai de 30 jours est souvent insuffisant pour mener une enquête correctement.
- Allonger le délai pour la tenue de l'audience à 14 jours suivant la signification de la plainte à l'étudiant et le délai d'avis d'audience à au moins sept jours avant l'audience. Les délais prévus aux alinéas 94(17)b) et c), qui donnent de deux à sept jours à un étudiant pour se préparer à une audience sont insuffisants.
- Clarifier qui peut agir comme conseillère ou conseiller à l'alinéa 94(17)g) et comme représentante ou représentant à l'alinéa 95(9)c) et, à l'article 96, si les parties ont droit ou non à une représentation quelconque.
- Ajouter, aux paragraphes 94(15), 95(11) et 96(13), la possibilité de faire les envois de façon électronique.
- À l'alinéa 94(17)n), exiger que les motifs de la décision, s'ils sont donnés à l'oral, soient enregistrés pour que l'étudiant visé puisse en obtenir la transcription en cas d'appel de la décision. Dans le cas où des sanctions plus sévères sont appliquées, comme l'expulsion ou la non-réadmission d'un étudiant, on pourrait exiger que le Comité fournisse des motifs écrits de sa décision.

## 2. CODE DE CONDUITE ET POLITIQUE SUR LA VIOLENCE À CARACTÈRE SEXUEL

### Observations

La population étudiante est encore peu informée de la présence et du mandat de l'ombud. Pour ce qui est des membres du personnel, le rôle de l'ombud reste encore souvent incompris. Je dois régulièrement rappeler, par exemple, que je n'ai pas les mêmes fonctions que le personnel des ressources humaines. Le bureau de l'ombud est encore jeune, il a changé de nom après un an d'existence, il n'y a pas eu d'activités de sensibilisation entre mars 2020 et février 2021 et le bureau a été vacant une partie de 2020. Ce constat n'est donc pas étonnant.

En revanche, j'ai été très surprise d'apprendre que plusieurs étudiants et membres du personnel ne sont même pas au courant que l'Université de Moncton s'est dotée d'un *Code de conduite*. On reste aussi incertain quant au contenu et fonctionnement de la *Politique sur la violence à caractère sexuel*.

Le *Code de conduite* et la *Politique sur la violence à caractère sexuel*, tous deux adoptés en décembre 2017, sont essentiels pour assurer un environnement universitaire respectueux et sécuritaire.

### RECOMMANDATIONS

Le bureau de l'ombud, les intervenantes et intervenants en matière de violence à caractère sexuel et d'autres membres du personnel font presque quotidiennement de la sensibilisation à ces politiques auprès de la population universitaire.

Néanmoins, je suis d'avis que les membres de la communauté universitaire bénéficieraient d'une campagne-réseau de sensibilisation pour comprendre le contenu de ces deux politiques. La *Politique pour la violence à caractère sexuel* est en cours de révision, processus qui entraînera possiblement des modifications au *Code de conduite*. Une fois la révision terminée, le moment serait idéal pour lancer une telle campagne.

Je recommande aussi qu'un cours obligatoire en ligne soit créé pour les étudiants et les membres du personnel sur la *Politique sur la violence à caractère sexuel*, similaire au cours obligatoire que le personnel doit suivre sur la santé et la sécurité. Un tel cours pourrait être adapté aux différentes clientèles et aborder les enjeux propres à cette politique, tels que le consentement, l'explication des différents types de violence sexuelle ou l'importance des signalements.

### 3. SERVICES AUX ÉTUDIANTS PENDANT LES PÉRIODES DE VACANCES.

#### Observations

Durant l'été 2021, on m'a signalé des instances où des étudiants ont été incapables de recevoir certains services ou ont dû attendre des délais déraisonnables pour recevoir des réponses à leurs demandes.

À titre d'exemple, dans l'un des campus, le service de psychologie n'est pas disponible durant l'été.

Dans un autre dossier, un étudiant a dû attendre plusieurs semaines pour recevoir une rétroaction à une situation donnée. Un membre de sa faculté lui a expliqué par courriel que tout le monde était en vacances pendant plusieurs semaines et qu'il recevrait une réponse plus tard. À l'approche de la rentrée universitaire, soit durant les deux dernières semaines d'août, j'ai aussi reçu quelques signalements à l'effet que des étudiants avaient reçu des réponses automatisées du service d'admission, par exemple, indiquant qu'ils recevraient une réponse dans un délai qui, à mon avis, était trop long compte tenu de la rentrée universitaire imminente.

#### RECOMMANDATIONS

À mon avis, les différents services aux étudiants devraient être disponibles à l'année. Les statistiques du bureau de l'ombud montrent que dans 13% des dossiers, la santé mentale était une préoccupation. En ces temps de pandémie, la santé mentale a été l'un des sujets les plus souvent abordés lors de mes différentes rencontres et présentations. Le stress, la fatigue, le manque de concentration, la solitude, la désorganisation et même la détresse sont tous des éléments qui m'ont été rapportés. Il serait important que tous les membres de la communauté universitaire aient accès à des services de psychologie en tout temps. Ceux-ci sont particulièrement essentiels en ce moment.

Pour ce qui est des délais occasionnés par les périodes de vacances, je recommande que l'Université procède à une analyse de ses besoins en ressources humaines, entre autres pour déterminer le volume des demandes aux différents temps de l'année et le personnel requis pour y répondre.

Il faut s'assurer que les étudiants puissent recevoir des réponses rapides à leurs demandes, que ce soit au niveau de l'admission, des finances, du registrariat et auprès de leurs facultés, surtout pendant les périodes qui précèdent les débuts de semestres ou celles où l'Université se retrouve habituellement avec moins de personnel sur place.

## 4. « FRAUDE » ACADÉMIQUE

### Observations

Selon les données de cette année, 30% des consultations au bureau de l'ombud concernaient des sujets académiques. Plusieurs provenaient d'étudiants cherchant des conseils sur la révision de notes ou la fraude académique. J'ai constaté qu'avec l'enseignement à distance, de nouveaux types d'allégations de plagiat ont émergé.

J'ai aussi remarqué des inconsistances dans la façon de convoquer les étudiants et dans les lettres rédigées à la suite d'une détermination de fraude. Après avoir consulté quelques facultés et avoir révisé les Règlements universitaires et l'information disponible par rapport à la fraude académique, je conclus que des améliorations peuvent être apportées tant aux règlements qu'aux outils disponibles pour informer les professeurs et les étudiants.

### RECOMMANDATIONS

**Je recommande que l'Université procède à une révision des *Règlements universitaires* par rapport à la fraude académique, soit des sections 10.9.3 du répertoire du premier cycle et 29.12.3 du répertoire des cycles supérieurs. En particulier, il faudrait considérer les points suivants :**

- La terminologie utilisée est inspirée du droit criminel. Des termes comme « fraude » et « accusation » n'ont pas réellement leur place dans un cadre académique. Je suggérerais d'utiliser plutôt des termes comme « délit académique » ou « délits relatifs aux études » et « dénonciation ».
- Dans les sections « définition » (10.9.3.1 et 28.12.3.1), je suggère d'avoir une réflexion sur les nouveaux types de délits académiques qui peuvent se produire avec l'enseignement à distance et de les inclure dans ces sections.
- Au niveau des procédures (10.9.3.2 et 28.12.3.2), il serait approprié de clarifier la signification de « donner l'occasion de s'expliquer » dans le cadre d'une convocation d'un étudiant à un entretien par un professeur.
- Dans les mêmes sections, il est indiqué que si le professeur conclut qu'une fraude a été commise, il doit envoyer une lettre au doyen avec les motifs de sa décision. L'étudiant et le registraire sont mis en copie conforme. Pour améliorer l'équité procédurale, je recommande que la lettre soit en fait adressée à l'étudiant pour l'aviser de la conclusion du professeur et de son droit d'appel. Le doyen et le registraire seraient alors mis en copie conforme.

Par ailleurs, un *Guide de mise en œuvre du règlement universitaire sur la fraude* est disponible pour les professeurs sur le site du Registraire. Ce document fournit des explications détaillées sur la façon de procéder dans un cas de fraude académique.

- Le guide propose des modèles de lettres que les professeurs sont invités à utiliser (Avis de convocation et Lettre au doyen). Dans le modèle de lettre au doyen, je recommande que le mot « dûment » soit rayé. Ce serait à une tierce partie et non au professeur de déterminer si l'entretien a été dûment convoqué ou non.
- Il n'est indiqué nulle part qu'elles seraient les conséquences si un tel entretien n'avait pas été « dûment » convoqué ou si un étudiant n'avait pas eu l'occasion de s'expliquer. Il pourrait être utile de mettre en place une procédure à cet égard.
- Je recommande qu'un guide similaire destiné aux étudiants soit mis en ligne le plus rapidement possible.
- Je recommande finalement la création d'une formation obligatoire pour tous les professeurs et chargés de cours sur la façon de gérer un processus où l'on soupçonne un cas de fraude académique, le but étant de standardiser les pratiques dans toute la communauté universitaire.

## ANNEXE A

### FORUM CANADIEN DES OMBUDSMANS (FCO)

#### Énoncé des principes éthiques

(Adopté par les membres à l'Assemblée générale annuelle – juin 2014)

*Le présent document confirme les principes et les valeurs clé de la fonction d'ombudsman : on y énonce les règles éthiques dont les membres du FCO, qui sont ombudsmans ou travaillent dans un tel bureau, doivent s'inspirer.*

#### INTRODUCTION

Dans l'exercice de son rôle, l'ombudsman doit promouvoir et respecter les valeurs de justice, d'équité, de respect, d'empathie, d'honnêteté, de rigueur et de transparence.

L'ombudsman doit respecter les standards les plus élevés en matière d'indépendance, d'impartialité, d'équité, de confidentialité et de crédibilité.

#### INDÉPENDANCE

L'ombudsman doit être clairement et visiblement indépendant de l'institution, de l'organisation ou de l'administration gouvernementale à l'égard de laquelle il a le mandat de recevoir des plaintes, quant à son rôle, son administration et sa prise de décision.

L'ombudsman ne doit occuper que ce seul rôle au sein de l'institution, l'organisation ou l'administration gouvernementale et il ne doit y détenir aucun rôle décisionnel. Les renseignements relatifs au mandat de l'ombudsman, à son financement, à son mode de nomination et à ses obligations de faire rapport doivent être accessibles au public.

#### IMPARTIALITÉ

L'ombudsman analyse tous les renseignements de manière objective, sans préjugé. Il reste impartial et sans parti pris à l'égard des faits et des perceptions, et intervient pour identifier et régler des situations d'injustice ou d'iniquité.

Un ombudsman doit éviter de participer à des activités susceptibles d'entraîner un risque de conflit d'intérêts. Si un conflit d'intérêt réel ou apparent survient, l'ombudsman doit immédiatement la déclarer et ne pas intervenir, de quelque façon que ce soit, à l'égard de cette situation ou de ce dossier.

#### JUSTICE ET ÉQUITÉ

L'ombudsman doit agir conformément aux principes d'équité et de justice naturelle. Pour l'ombudsman, l'équité s'apprécie en regard des processus, des relations interpersonnelles et des résultats. Pour résoudre un conflit, l'ombudsman adopte une approche adaptée aux circonstances du dossier, en tenant compte, selon le cas, des lois et règlements pertinents et/ou des principes généraux de bonne administration et des bonnes pratiques reconnues et/ou des normes professionnelles et de tout code de conduite applicable.

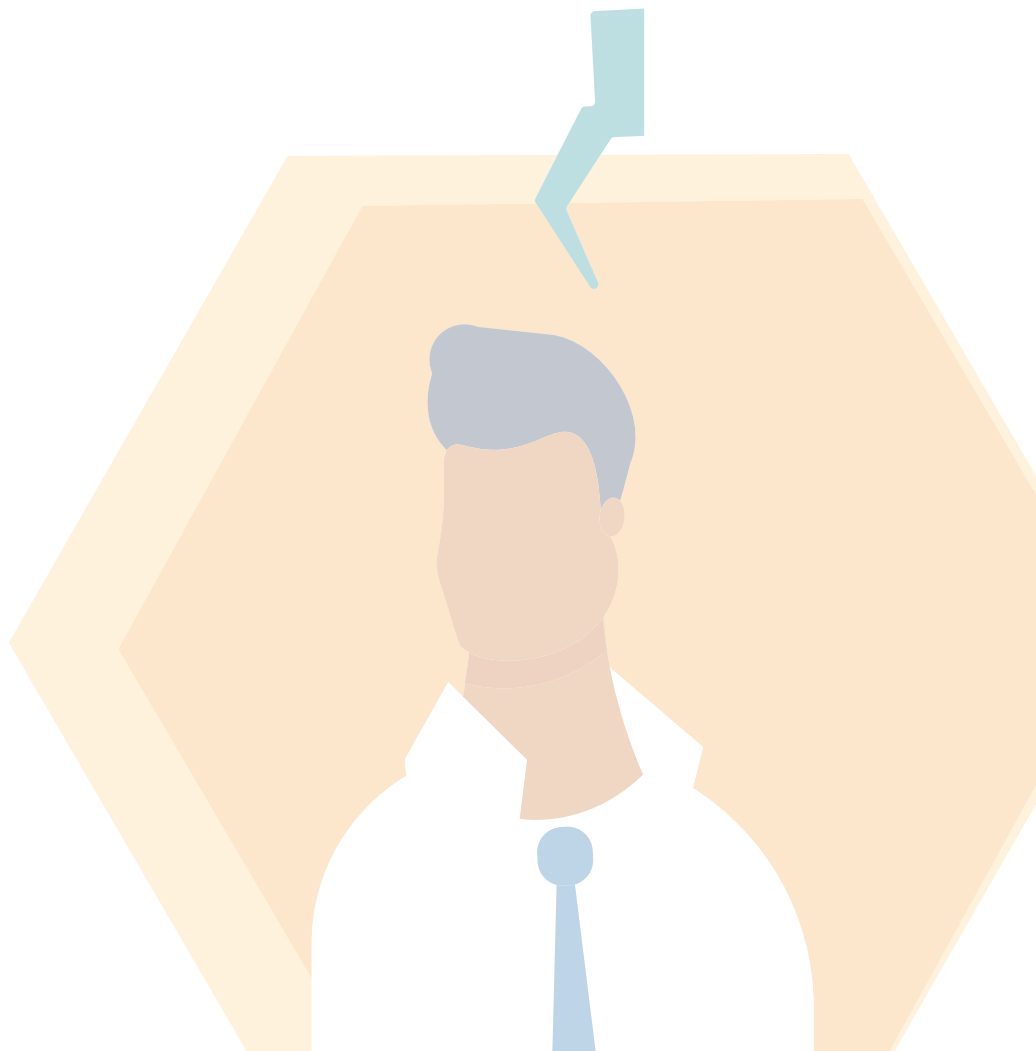
## **CONFIDENTIALITÉ**

L'ombudsman doit protéger la confidentialité de toutes les communications, documents et autres renseignements confidentiels recueillis dans le cadre de ses interventions le tout, sous réserve des besoins liés à son enquête/intervention et des exigences de la loi. L'étendue et les limites de son devoir de confidentialité doivent être clairement expliquées. L'ombudsman doit prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger cette confidentialité. Il doit vigoureusement résister à toute tentative visant à en forcer la divulgation, dans le cadre de toute enquête ou audition, judiciaire ou administrative.

## **CRÉDIBILITÉ**

L'ombudsman doit agir de bonne foi. Son comportement et son mode de fonctionnement doivent être de nature à renforcer l'intégrité et l'efficacité de ses interventions. Il doit adopter un comportement susceptible d'être reconnu et respecté par ses pairs, y compris les membres du Forum canadien des ombudsmans, ainsi que par les personnes qui utilisent ou pourraient utiliser ses services. L'ombudsman fait rapport de ses activités et de ses démarches en résolution des conflits, selon les modes qu'il juge appropriés dans les circonstances et de manière à promouvoir la transparence et l'imputabilité.

**Source :** [http://www.ombudsmanforum.ca/fr/?page\\_id=157](http://www.ombudsmanforum.ca/fr/?page_id=157)



## ANNEXE B

# ASSOCIATION DES OMBUDSMANS DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES DU CANADA (AOUCC)

## Normes d'exercice de la fonction

### PRÉAMBULE

Les normes de l'association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) entendent traduire le caractère spécifique de la fonction d'ombudsman au sein des établissements d'enseignement postsecondaire au Canada. Elles sont basées sur les principes énoncés dans les statuts constitutifs de l'AOUCC. Elles contribuent à promouvoir la compréhension du rôle et de la fonction d'ombudsman et à faire l'illustration de sa valeur ajoutée dans les milieux postsecondaires.

Ces normes pourront servir de référence aux ombudsmans en exercice et à leurs employés. Elles pourront aussi servir de guide lors de l'adoption de règlements et politiques dans les bureaux d'ombudsman, tout en tenant compte des différents contextes institutionnels.

Ayant à cœur des valeurs d'équité et de respect, l'ombudsman contribue à tenir l'institution imputable de la mise en œuvre des valeurs qu'elle a elle-même adoptées, et contribue ainsi à la réalisation de la mission de l'institution. L'ombudsman facilite la quête de solutions justes, aptes à créer, maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et ses membres.

## PRINCIPES

### 1. Indépendance

1.1 Le bureau de l'ombudsman est structuré de façon à lui assurer un fonctionnement indépendant de l'institution et des associations d'étudiants, de professeurs et d'employés.

1.2 L'ombudsman rend compte de l'exécution de son mandat au niveau le plus élevé de l'institution, normalement au conseil d'administration, au conseil universitaire, à un comité de représentants de la communauté institutionnelle, ou au recteur.

1.3 L'ombudsman n'occupe normalement aucune autre fonction et n'assume aucun pouvoir décisionnel au sein de l'institution ou des associations des étudiants, professeurs et employés. Toutefois, s'il\* cumule d'autres fonctions, il s'assure que celles-ci soient accomplies de manière distincte de celles d'ombudsman. Il évite toute situation qui compromettrait son indépendance ou qui pourrait en donner l'apparence.

1.4 Il appartient à l'ombudsman de décider de l'opportunité, de la manière et du moment de ses interventions. Il peut, de sa propre initiative, initier une enquête.

1.5 L'ombudsman embauche le personnel de son bureau et en gère le budget et les activités.

1.6 L'ombudsman s'assure que l'emplacement et l'organisation matérielle du bureau ne compromettent pas son indépendance.

*\*Ce document utilise le masculin pour alléger le texte.*

## **2. Impartialité**

2.1 L'ombudsman, en appliquant les principes d'équité procédurale, détermine s'il y a eu manquement aux règles, politiques et procédures applicables. Il promeut les meilleures pratiques, la solution juste et équitable des dossiers, individuels ou systémiques, soumis à son attention.

2.2 L'ombudsman évalue les faits objectivement, sans biais ou préjugé envers l'une ou l'autre des parties.

2.3 L'ombudsman doit en tout temps subordonner son intérêt personnel et sauvegarder son indépendance de manière à ne tirer aucun bénéfice des conclusions ou recommandations formulées.

## **3. Confidentialité**

3.1 Le bureau de l'ombudsman reçoit et traite les plaintes et demandes de renseignements de manière confidentielle.

3.2 Nonobstant la clause 3.1, l'ombudsman peut divulguer de l'information dans le cas où, selon son jugement, il y a risque de danger grave et imminent pour un individu ou pour l'institution.

3.3 Une communication à l'ombudsman ne constitue pas un avis légal à l'institution ou aux associations des étudiants, des professeurs ou des employés.

3.4 Sous réserve des lois applicables, l'ombudsman refuse de se soumettre à toute demande d'accès à l'information, de témoigner à toute procédure intentée à l'interne ni auprès des tribunaux de droits communs.

## **4. Accessibilité**

4.1 Le bureau de l'ombudsman doit être accessible et ses services doivent être gratuits.

4.2 La raison d'être, le rôle et les attributs de la fonction de l'ombudsman doivent être publicisés. Il doit être facile d'entrer en communication avec son bureau et les procédures administratives qu'il met en place doivent être simples et claires.

## FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

### 5. Informations et conseils

5.1 L'ombudsman donne de l'information sur les règlements, politiques et procédures de l'institution, et sur les droits et obligations qu'ils comportent.

5.2 Il réfère le cas échéant, les personnes qui le consultent vers les ressources appropriées et les informe des procédures existantes.

5.3 L'ombudsman peut conseiller et aider la personne qui le lui demande dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.

5.4 L'ombudsman peut offrir du coaching ou donner son point de vue à une personne qui le lui demande sur la façon d'aborder et de solutionner un problème

### 6. Intervention

6.1 L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte lorsqu'il juge que la personne qui le lui demande dispose d'un autre recours ; que la plainte est en dehors de sa juridiction, ou qu'elle est injustifiée, frivole, vexatoire, prématurée ou faite de mauvaise foi; ou que son intervention n'est pas nécessaire eut égard aux circonstances.

6.2 Lorsqu'il est saisi d'un dossier, l'ombudsman peut enquêter ou utiliser le mode de résolution de conflits qu'il juge approprié à la situation.

6.3 Dans le cadre de l'exercice de son mandat, l'ombudsman peut exiger l'accès à tous renseignements et documents pertinents au dossier examiné. Ses interlocuteurs doivent répondre et agir de bonne foi et avec célérité.

#### Résolution de conflits :

6.4 L'ombudsman peut employer des méthodes alternatives de résolution de conflit, entre autres : la recherche de renseignements, l'intervention par un tiers neutre, la facilitation du dialogue, ou la médiation.

6.5 L'ombudsman peut faire des suggestions et commentaires pour faciliter la résolution d'une plainte ou en prévenir la récurrence.

#### Enquêtes

6.6 L'ombudsman établit les critères dont il faut tenir compte pour déterminer si un dossier fera l'objet d'une enquête.

6.7 Le cas échéant, l'ombudsman donne à ses interlocuteurs l'occasion de répondre ou de présenter leur version des faits, avant de tirer ses conclusions.

## 7. Recommandations

7.1 L'ombudsman informe de ses recommandations l'autorité compétente, et ce tant dans les dossiers individuels que systémiques.

7.2 L'ombudsman peut saisir d'une question les divers niveaux hiérarchiques s'il estime que l'on ne donne pas une suite satisfaisante à ses recommandations. Si la réponse demeure insatisfaisante, il pourrait aussi rendre public son rapport et ses recommandations.

## 8. Reddition de compte

8.1 L'ombudsman présente, aux instances désignées dans les statuts constitutifs, un rapport de ses activités pour l'année.

8.3 L'ombudsman peut produire un rapport particulier sur des questions spécifiques.

8.4 L'ombudsman contribue à ce que les principes décrits dans les statuts de l'AOUCC soient reflétés au sein de son bureau, dans son mandat et ses statuts constitutifs.

## 9. Qualité du service

9.1 L'ombudsman fait tout son possible pour que son bureau dispose des ressources humaines et matérielles nécessaires à l'exécution de son mandat.

9.2 L'ombudsman peut effectuer périodiquement la vérification des processus opérationnels de son bureau afin d'en assurer la qualité.

9.3 L'ombudsman doit se tenir informé des politiques, procédures et changements en cours au sein de l'institution. Il participe régulièrement à des activités de développement professionnel.

**Source :** <http://accuo.ca/wp-content/uploads/2017/10/Standards-of-Practice.pdf>



ANNEXE C

SONDAGE DE RÉTROACTION (JANVIER À AOÛT 2021)

| Sondage de rétroaction                                                                                                        | Oui | Non | Autre/<br>S.O. | Total |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----------------|-------|
| A-t-il été facile de trouver les coordonnées du bureau de l'ombud?                                                            | 19  | 1   | 3              | 23    |
| Avez-vous reçu une réponse rapide à votre demande?                                                                            | 19  | 2   | 2              | 23    |
| Si vous ne connaissiez pas le rôle de l'ombud, avez-vous reçu une explication claire?                                         | 11  | 0   | 12             | 23    |
| Si vous avez eu une rencontre en personne, avez-vous eu de la difficulté à trouver le bureau?                                 | 1   | 4   | 18             | 23    |
| Est-ce que l'ombud vous a traité de façon respectueuse et courtoise?                                                          | 23  | 0   | 0              | 23    |
| Si vous avez demandé à ce qu'on ne divulgue pas votre nom, est-ce que l'ombud a traité votre demande de façon confidentielle? | 16  | 1   | 6              | 23    |
| Est-ce que l'ombud a traité votre demande de façon impartiale (objective)?                                                    | 20  | 2   | 1              | 23    |
| Est-ce que l'ombud a traité votre demande de façon juste et équitable?                                                        | 20  | 1   | 2              | 23    |
| Si vous aviez une autre préoccupation ou plainte, communiqueriez-vous de nouveau avec le bureau de l'ombud?                   | 20  | 1   | 2              | 23    |

| Comment avez-vous pris contact avec l'ombud? |    |
|----------------------------------------------|----|
| Formulaire de consultation du site internet  | 5  |
| Courriel                                     | 10 |
| Appel téléphonique                           | 5  |
| Message teams                                | 0  |
| Je suis allé(e) au bureau de l'ombud         | 3  |
| Total                                        | 23 |

| Pourquoi avez-vous fait appel au bureau de l'ombud?                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Obtenir des renseignements                                                                 | 11 |
| Demander des conseils                                                                      | 12 |
| Faciliter la communication avec une autre personne                                         | 4  |
| Déterminer si j'avais été traité de façon juste et équitable                               | 8  |
| Discuter d'options pour m'aider à résoudre un problème moi-même                            | 7  |
| Avoir recours à l'intervention et l'assistance de l'ombud dans la résolution d'un problème | 12 |
| Faire une plainte                                                                          | 9  |
| Faire un signalement                                                                       | 6  |
| Total                                                                                      | 69 |

| Est-ce que faire appel aux services de l'ombud vous a été utile? | Oui, beaucoup | Oui, en partie | Non | Total |
|------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-----|-------|
|                                                                  | 12            | 10             | 1   | 23    |

ANNEXE C

SONDAGE DE RÉTROACTION (JANVIER À AOÛT 2021)

| S'il n'y avait pas d'ombud, quelles démarches auriez-vous prises? *                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Psychothérapie                                                                                | 2  |
| Quitter mon emploi/mes études                                                                 | 2  |
| Demander l'assistance de la police/services de sécurité                                       | 2  |
| Je ne sais pas./Je n'aurais rien fait. La situation n'aurait pas été réglée.                  | 6  |
| Consulter les ressources humaines ou d'autres collègues de travail                            | 4  |
| Régler mon problème par moi-même                                                              | 1  |
| Consulter un avocat.e                                                                         | 1  |
| Plainte ou appel à une autre instance (ex. syndicat, décanat, Féécum, rectorat, etc.)         | 10 |
| Total                                                                                         | 28 |
| *Ces réponses ont été regroupées par catégorie parce que plusieurs réponses se ressemblaient. |    |





INDÉPENDANCE.  
CONFIDENTIALITÉ.  
IMPARTIALITÉ.

# RAPPORT DE L'OMBUD

1 AVRIL 2020 AU 31 AOÛT 2021

**Lise Frigault**

OMBUD | UNIVERSITÉ DE MONCTON

