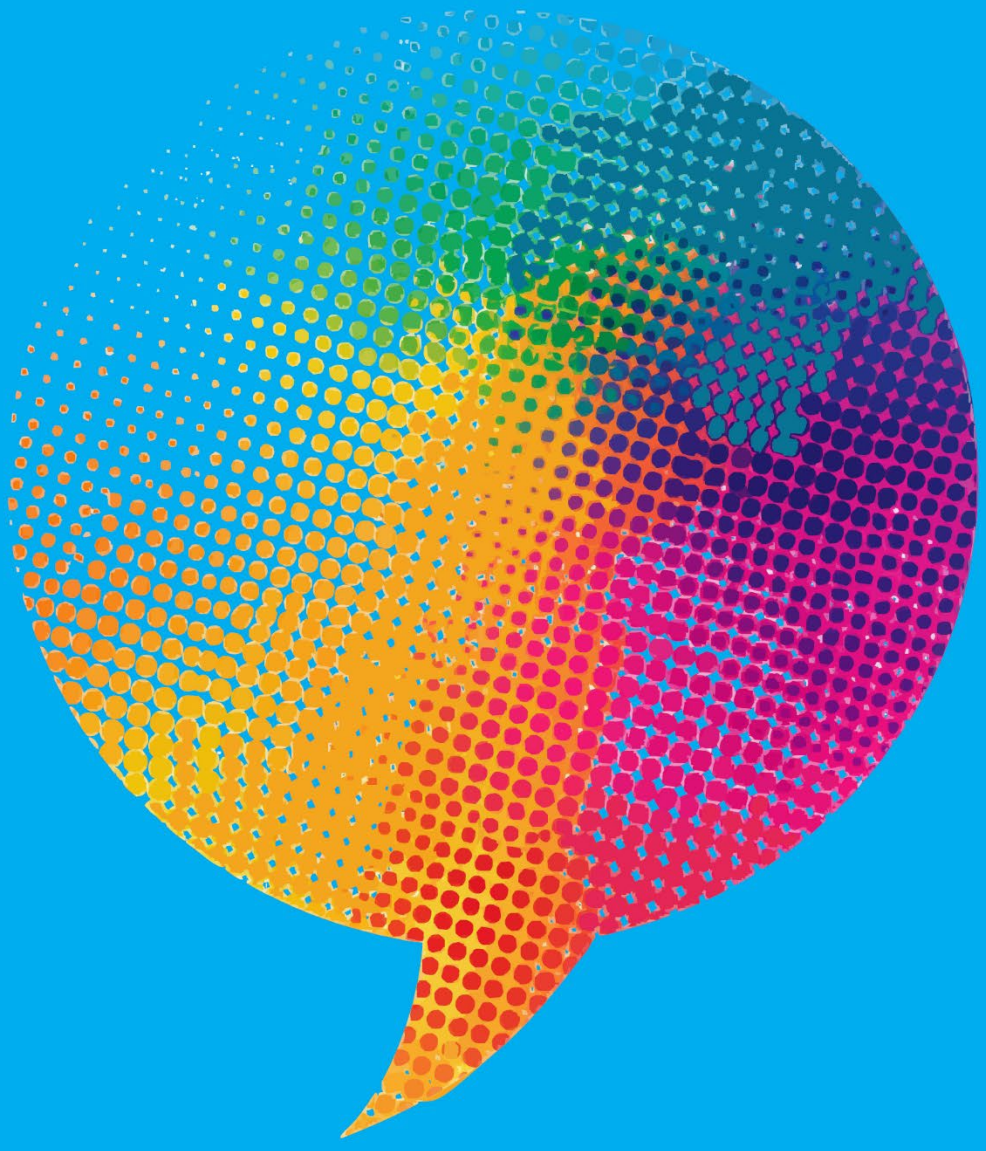
UNIVERSITÉ Concordia UNIVERSITY

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Promouvoir l'équité à Concordia

Rapport annuel 2025–2026



T21-102522

Le 24 septembre 2026

Conseil d'administration
Université Concordia
1455, boulevard De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3G 1M8

Mesdames,
Messieurs,

Conformément à l'article 29 du mandat du Bureau de l'ombudsman, j'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2025-2026, Promouvoir l'équité à Concordia.

Nous vous proposons un aperçu des activités menées au cours de l'année, soit du 1er mai 2025 au 30 avril 2026, accompagné de plusieurs exemples tirés de nos dossiers et de quelques recommandations.

Cordialement,

amy fish

Amy Fish, MHSc.
Ombudsperson
Concordia University / Université Concordia

Table des matières

Présentation du Bureau de l'ombudsman 4

Dossiers traités en 2025-2026 4

Contexte des médias sociaux 5

Portrait de la communauté 5

Préoccupations de l'effectif étudiant 7

Préoccupations du corps professoral et du personnel 9

Liste de recommandations pour 2025-2026 10

Présentation du Bureau de l’ombudsman

Concordia a été l’une des premières universités au Canada à établir un Bureau de l’ombudsman, en 1978. Notre rôle principal consiste à promouvoir l’équité pour les membres de l’effectif étudiant, du corps professoral et du personnel. Plus précisément, nous aidons les membres de la communauté à résoudre leurs préoccupations liées aux politiques de Concordia, nous offrons un accompagnement concernant les questions d’équité ou d’injustice à l’Université et nous clarifions les procédures de l’établissement. Notre bureau examine les problèmes systémiques, mène des enquêtes approfondies et formule des recommandations lorsque cela s’avère nécessaire. Nous consultons également les membres du corps professoral, de la direction des départements et de la haute direction sur les questions d’équité en matière d’enseignement et de recherche. Nous collaborons avec d’autres services tels que le Bureau des droits et des obligations, le Bureau de l’équité et le Vice-rectorat exécutif aux affaires académiques afin d’organiser conjointement des ateliers et de répondre aux besoins de la communauté.

Les valeurs fondamentales du bureau sont l’impartialité, l’accessibilité, l’indépendance et la confidentialité.

Le bureau rend compte directement au conseil d’administration et relève du Secrétariat général.

Dossiers traités en 2025-2026

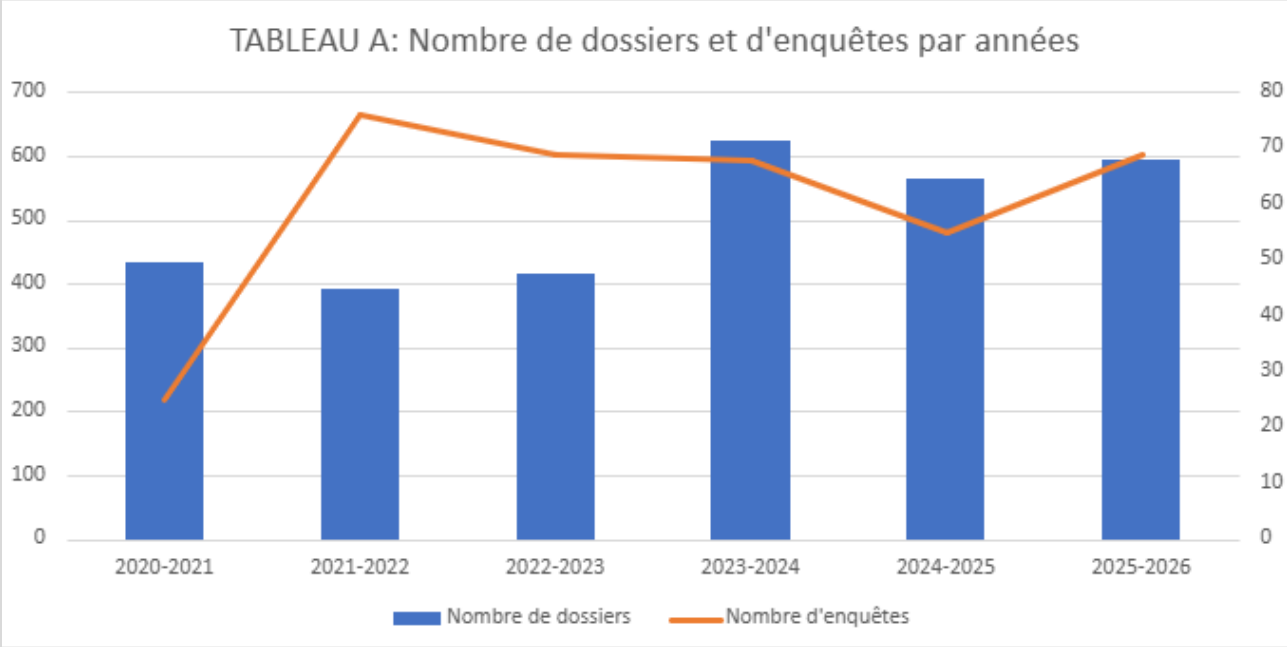
Le Bureau de l’ombudsman traite généralement entre 500 et 600 dossiers par an, ce qui correspond à environ 1 % de notre communauté universitaire, conformément à la norme du secteur. Cette année, nous avons toutefois constaté une augmentation de 79,4 %, passant de 565 dossiers en 2024-2025 à 1 014 dossiers pour l’année couverte par le présent rapport. D’après nos échanges avec nos collègues d’autres universités, nous comprenons qu’il est normal de connaître parfois une augmentation ponctuelle du nombre de dossiers et que la situation se rétablit ensuite au bout d’un an ou deux.

Dans ce cas précis, 421 de ces dossiers concernaient des comportements en ligne, tels que des publications dans les réseaux sociaux, et portaient principalement sur quelques incidents. La majorité des appels et des courriels provenaient de personnes extérieures à l’Université. Chaque personne qui contacte le Bureau de l’ombudsman reçoit une réponse (par courriel ou par téléphone, selon le mode de contact initialement utilisé).

Contexte des médias sociaux

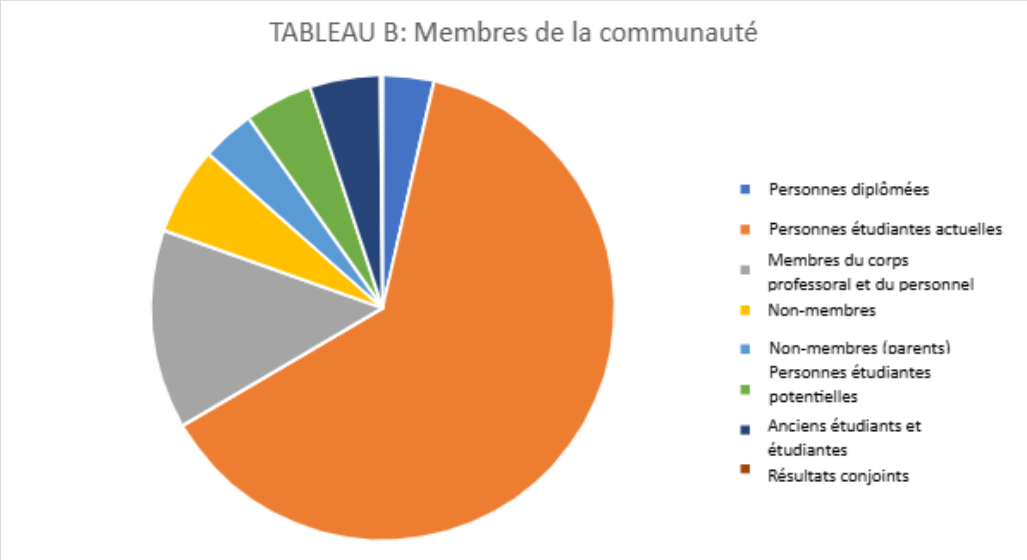
Au cours des dernières années, nous avons constaté une augmentation du nombre de dossiers liés à des publications dans les médias sociaux, par exemple des plaintes concernant une publication d'une personne vraisemblablement étudiante ou employée de Concordia, ou encore des préoccupations au sujet de publications émanant d'un groupe étudiant. Cette année, les plaintes de cette nature ont toutefois été plus nombreuses que prévu. Durant l'année universitaire 2025-2026, nous avons en effet reçu 421 plaintes liées aux médias sociaux, dont 382 provenaient de personnes non membres de la communauté universitaire. Toutes les personnes ayant contacté notre bureau ont reçu un appel ou un courriel en retour, et les membres de la communauté ayant fait part de leurs préoccupations se sont vu proposer un entretien téléphonique avec le Bureau de l'ombudsman. Personne n'a donné suite à notre proposition. Nous avons suggéré aux personnes ayant des préoccupations concernant un membre du corps professoral de contacter la direction de son département pour obtenir de l'aide. La possibilité de déposer une plainte directement auprès de la plateforme de média social a également été proposée comme une autre solution viable. Même si ces plaintes ne relevaient pas de notre compétence pour la plupart, elles ont toutes obtenu une réponse dans les jours qui ont suivi leur réception et représentent une augmentation notable du volume de travail au sein de notre bureau.

Si l'on exclut ces cas de l'équation, on constate une augmentation du nombre total de dossiers d'environ 20 % par rapport à l'année dernière. Nous avons également observé une augmentation de leur complexité, comme en témoigne le nombre d'enquêtes menées : 69 cette année contre 55 en 2024-2025. Cette augmentation demeure toutefois conforme au nombre d'enquêtes menées depuis la fin de la pandémie de COVID-19, qui oscille entre 55 et 76 enquêtes par an.

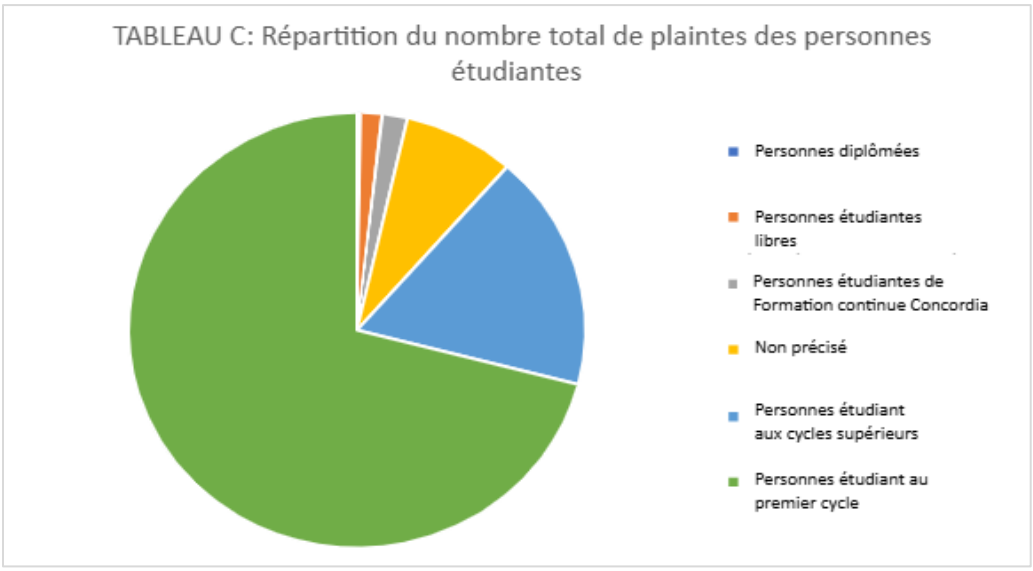


Portrait de la communauté

Cette année, 41 % des appels et des courriels reçus provenaient de l'extérieur de l'Université, c'est-à-dire de personnes non membres de la communauté. Si l'on exclut ce groupe de notre analyse[1], on constate qu'à l'exception de cette anomalie, cette année s'est avérée très semblable aux années précédentes pour ce qui est de la répartition des membres de la communauté. La plupart de nos dossiers (63 %) provenaient de personnes étudiantes actuellement inscrites – il s'agit d'ailleurs du même pourcentage que l'an dernier. Le deuxième groupe le plus important était celui des membres du corps professoral et du personnel, avec 14 %.



La catégorie des personnes étudiantes actuelles peut être sous-divisée comme suit : premier cycle (71 %), cycles supérieurs (18 %) et le reste, qui correspond à une combinaison de plusieurs catégories, comme le montre le tableau C ci-dessous.

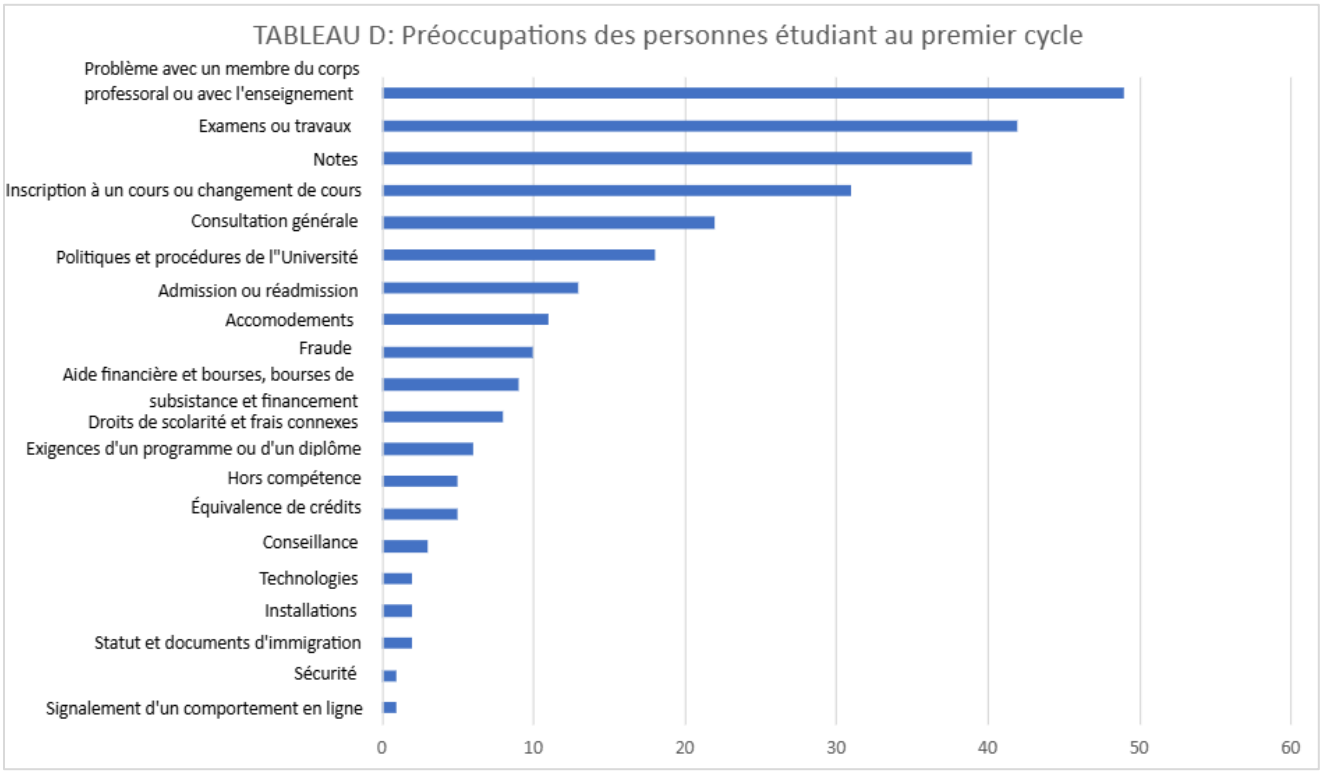


[1] Les 382 appels et courriels que nous avons reçus de la part de non-membres de la communauté concernaient les médias sociaux ne sont pas pris en compte dans notre analyse globale.

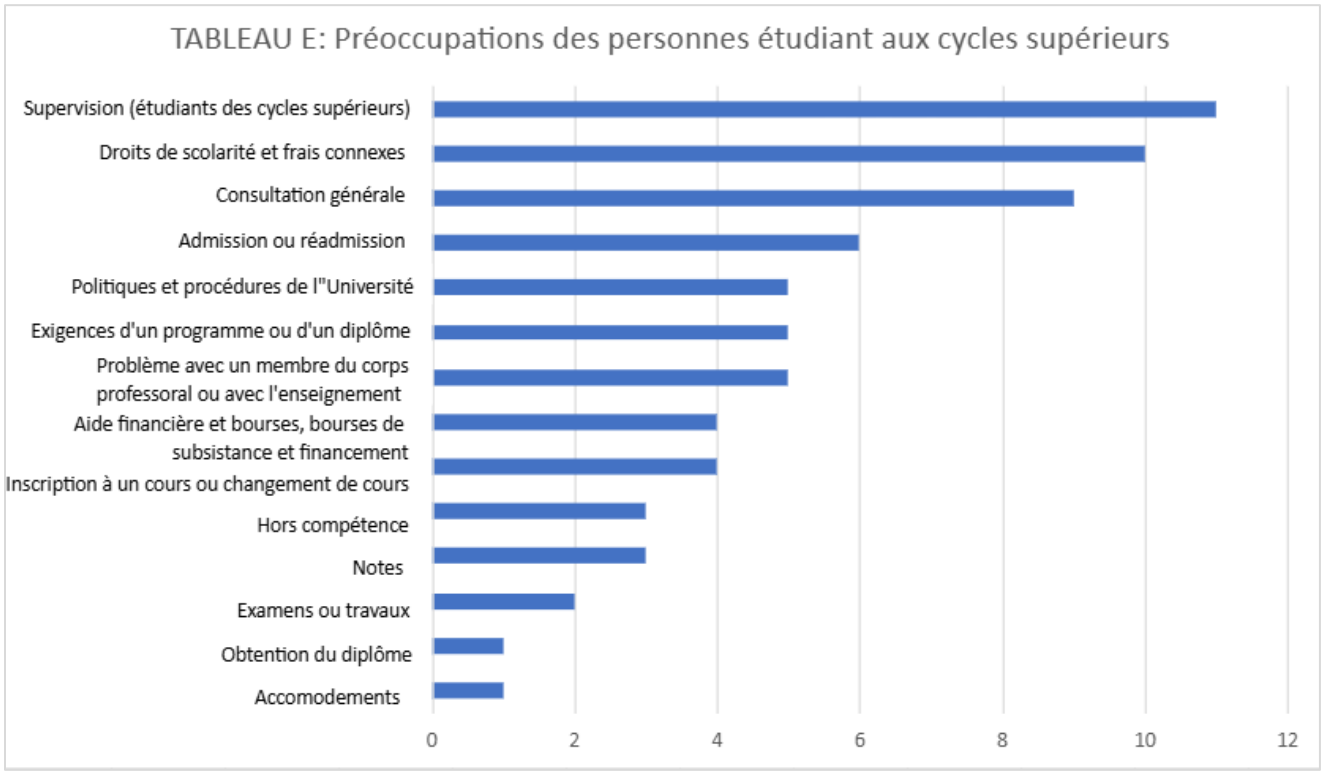
Préoccupations de l’effectif étudiant

La principale source de préoccupation des personnes étudiant au premier cycle cette année était la même que l’an dernier, soit un problème avec un membre du corps professoral ou avec l’enseignement. Cette catégorie englobe aussi bien les difficultés de communication (par exemple, l’absence de réponse aux courriels) que les préoccupations liées au fait que le contenu d’un cours est obsolète. La deuxième catégorie la plus importante cette année concernait les examens ou les travaux. Il peut s’agir de personnes étudiantes qui estiment avoir été notées de manière injuste, dont la demande de report d’examen a été refusée ou qui ont éprouvé des difficultés liées au déroulement de l’examen.

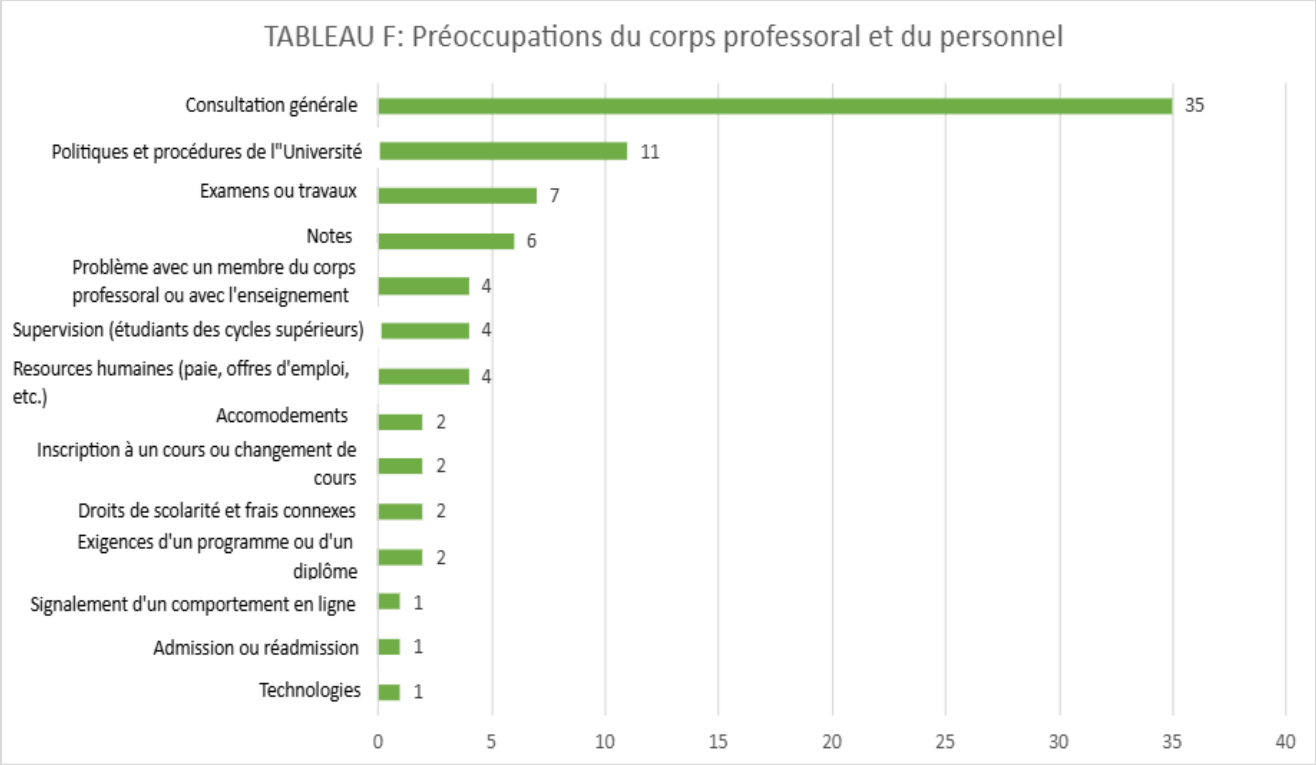
La liste complète figure dans le tableau D ci-dessous.



Cette année, 69 personnes étudiant aux cycles supérieurs se sont adressées à nous pour obtenir de l'aide. La principale raison invoquée pour consulter le Bureau de l'ombudsman concernait des problèmes liés à la supervision. Parmi les exemples possibles, citons des conflits liés à la soumission de travaux en vue d'une publication, le souhait de recevoir davantage (ou moins) de commentaires, ou encore la déception d'avoir été écarté et de devoir trouver une autre personne pour diriger un mémoire ou une thèse. La deuxième raison concernait les droits de scolarité et les frais connexes, principalement en raison de difficultés à comprendre les politiques en matière de droits de scolarité et les modalités de versement de l'aide financière.



Préoccupations du corps professoral et du personnel



Le nombre de dossiers concernant le corps professoral et le personnel est passé de 64 à 82 cette année, mais cette augmentation s'explique principalement par la hausse des demandes de consultation générale. Dans le cadre de ces demandes, des membres du corps professoral ou du personnel de Concordia s'adressent au Bureau de l'ombudsman pour obtenir des conseils. Nous avons par exemple fourni des conseils sur la communication avec les personnes étudiantes, l'application des politiques pédagogiques et les limites éventuelles des accommodements.

Liste de recommandations pour 2025-2026

Le Bureau de l'ombudsman a formulé plusieurs recommandations cette année, dont voici quelques exemples.

Une personne étudiante s'est présentée à notre bureau parce que d'autres étudiants trichaient durant les examens. Plus précisément, ces étudiants utilisaient leurs téléphones cellulaires pour chercher les réponses aux questions d'examen et prendre des photos. On soupçonnait que les étudiants s'échangeaient ces photos afin de se communiquer les réponses en temps réel. À l'issue d'une enquête approfondie, le Bureau de l'ombudsman a recommandé la mise en place d'un groupe de travail à l'échelle de l'Université chargé d'étudier les mesures à prendre pour lutter contre l'utilisation inappropriée des téléphones cellulaires durant les examens finaux. Cette recommandation a été acceptée et le groupe de travail a été constitué. Comme toujours, nous sommes reconnaissants au Vice-rectorat exécutif aux affaires académiques et au Registrariat pour leur ouverture et leur collaboration.

Un programme d'études supérieures de Concordia exigeait des personnes candidates qu'elles suivent des cours optionnels préalables qui n'existent pas au premier cycle. Nous avons recommandé de remédier à cette situation, soit en proposant ces cours optionnels, soit en modifiant les exigences d'admission afin que les personnes étudiantes ayant obtenu leur diplôme de premier cycle à Concordia puissent poser leur candidature aux programmes d'études supérieures au sein de la même faculté. On nous a indiqué qu'une évaluation était en cours. Nous remercions les départements ainsi que l'École des études supérieures de collaborer avec nous sur des améliorations comme celle-ci.

En analysant un dossier concernant les examens finaux, nous avons constaté un manque de clarté quant au type de pièce d'identité accepté lors de ces examens, ainsi que certaines incohérences dans l'application des règles. Nous avons recommandé de mettre à jour la formulation dans le calendrier universitaire. Cette modification a été apportée et nous pensons qu'elle permettra d'éviter toute confusion à l'avenir.

Pour conclure, nous tenons à remercier l'ensemble de nos collègues pour leur collaboration et leur soutien indéfectibles, et nous sommes reconnaissants de pouvoir servir l'Université.