

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Promouvoir l'équité à Concordia

Rapport annuel 2024-2025

Le 4 février 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 2024-2025, *Promouvoir l'équité à Concordia*.

Nous vous proposons un aperçu des activités menées au cours de l'année, soit du 1^{er} mai 2024 au 30 avril 2025, accompagné de plusieurs exemples tirés de nos dossiers et de quelques recommandations.

Ce rapport vous a été remis en mains propres.

Cordialement,



Amy Fish, MHSc.

Ombudsperson

Concordia University / Université Concordia

Table des matières

Table des matières	3
Présentation du Bureau de l'ombudsman.....	4
Dossiers traités en 2024-2025	4
Portrait de la communauté	5
Préoccupations de l'effectif étudiant.....	6
Portrait du corps professoral et du personnel.....	7
Préoccupations du corps professoral et du personnel.....	7
Résolution des dossiers.....	8
Liste de recommandations pour 2024-2025	9

Présentation du Bureau de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman de l'Université Concordia a vu le jour en 1978 et était l'un des premiers en son genre au pays. Notre rôle est d'aider les membres actuels de la communauté à résoudre leurs préoccupations liées aux politiques de Concordia, d'offrir un accompagnement concernant les questions d'équité ou d'injustice à l'Université ainsi que de fournir des renseignements et de clarifier les procédures de l'établissement. Le bureau examine les problèmes systémiques, mène des enquêtes approfondies et formule des recommandations lorsque cela s'avère nécessaire.

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

Le rôle quotidien du bureau consiste à :

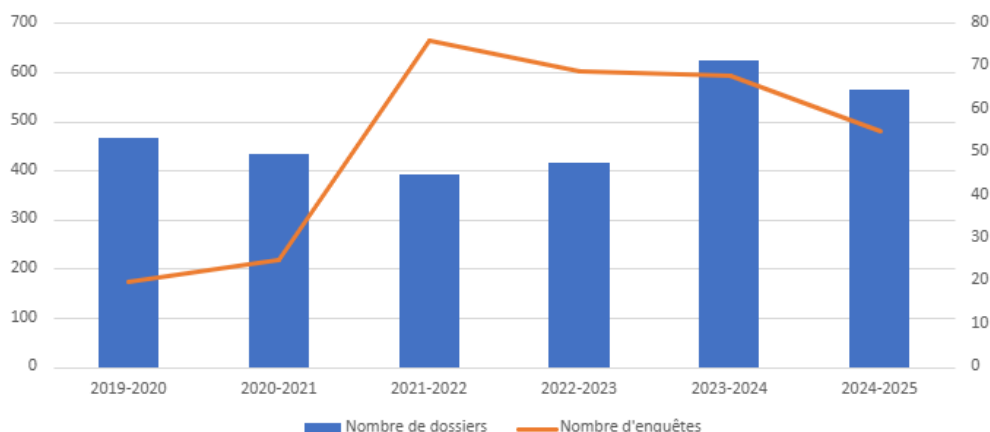
- être à l'écoute des préoccupations des membres de la communauté;
- donner des conseils sur les questions liées aux politiques au besoin et renvoyer les dossiers vers les services compétents le cas échéant;
- enquêter sur les allégations d'injustice en examinant les documents, en interrogeant les témoins et en menant une analyse approfondie;
- recommander des modifications aux politiques, aux règles et aux procédures lorsque cela s'avère nécessaire et à l'issue de l'enquête;
- encadrer les membres de la communauté sur la manière d'améliorer la communication;
- collaborer 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'indépendance, l'impartialité, l'accessibilité et la confidentialité.

Dossiers traités en 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman a enregistré cette année une légère baisse du nombre de dossiers, qui est passé de 625 à 565. Parmi ceux-ci, 8 provenaient de parents et 54 d'autres personnes ne relevant pas de la compétence du bureau. Tous ces dossiers ont reçu une réponse de notre part et ont été transmis à un service plus à même de les traiter. Le nombre d'enquêtes a aussi légèrement baissé cette année, passant de 68 à 58. Comme vous pouvez le constater dans le tableau A ci-dessous, il y a eu une forte augmentation du nombre d'enquêtes après la pandémie de COVID-19, et la baisse observée semble correspondre à une légère correction

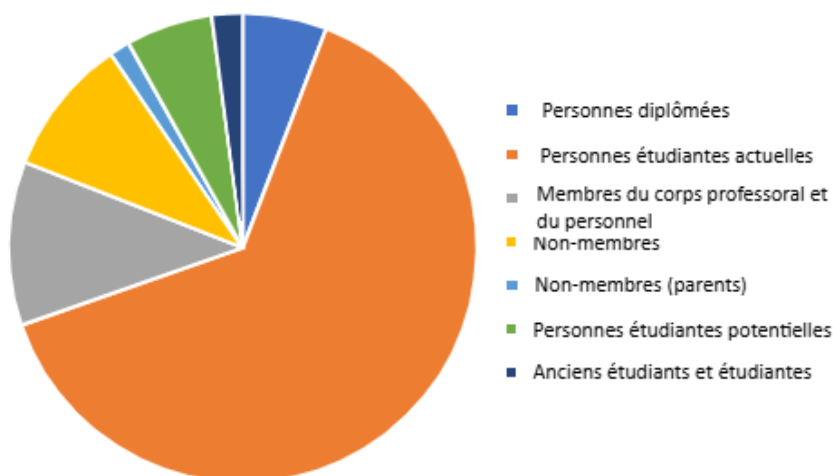
TABLEAU A: Nombre de dossiers et d'enquêtes par année



Portrait de la communauté

Consultez le tableau B ci-dessous pour connaître la répartition des différents types de membres de la communauté qui se sont présentés à notre bureau. La plupart de nos dossiers (63 %) provenaient de personnes étudiantes actuellement inscrites. Les dossiers restants se répartissaient de manière assez équilibrée entre les membres du corps professoral et du personnel, les personnes étudiantes potentielles et les personnes n'appartenant pas à la communauté.

TABLEAU B: Membres de la communauté



La catégorie des personnes étudiantes actuelles peut être sous-divisée comme suit : premier cycle (74 %), cycles supérieurs (18 %) et personnes étudiantes libres (3 %). Les 5 % restants correspondent aux personnes étudiantes potentielles et à celles qui n'ont pas indiqué leur statut.

Préoccupations de l'effectif étudiant

Cette année, nous avons examiné séparément les préoccupations des personnes étudiant au premier cycle et celles des personnes étudiant aux cycles supérieurs, car ces dernières étaient nettement moins nombreuses. Comme vous le verrez dans les tableaux C et D ci-dessous, il existe des similitudes et des différences intéressantes. Tant les étudiants de premier cycle que ceux des cycles supérieurs ont cité comme principale préoccupation les relations interpersonnelles avec les membres du corps professoral (« problème avec un membre du corps professoral ou avec l'enseignement » ou « supervision »). Cela dit, pour les étudiants du premier cycle, la deuxième préoccupation majeure concernait les notes, tandis que pour les étudiants des cycles supérieurs, il s'agissait des droits de scolarité et des frais connexes.

TABLEAU C: Préoccupations des personnes étudiant au premier cycle

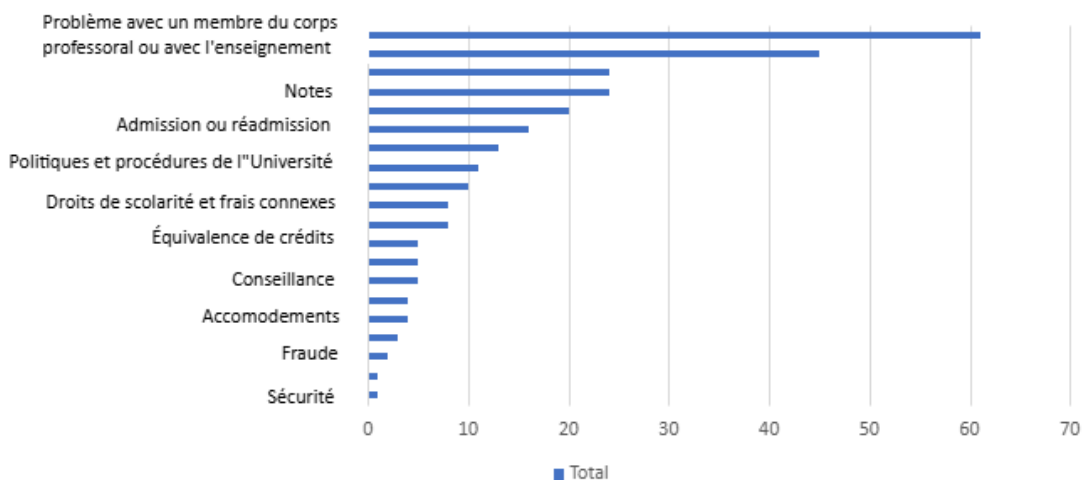
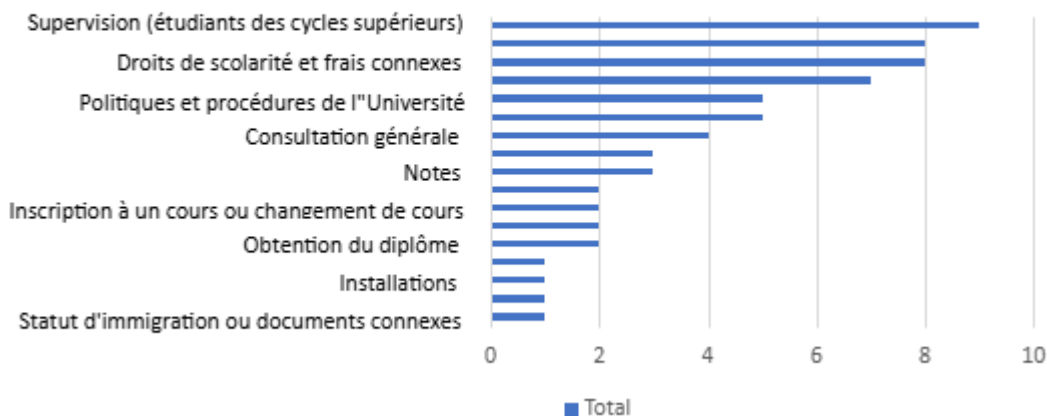
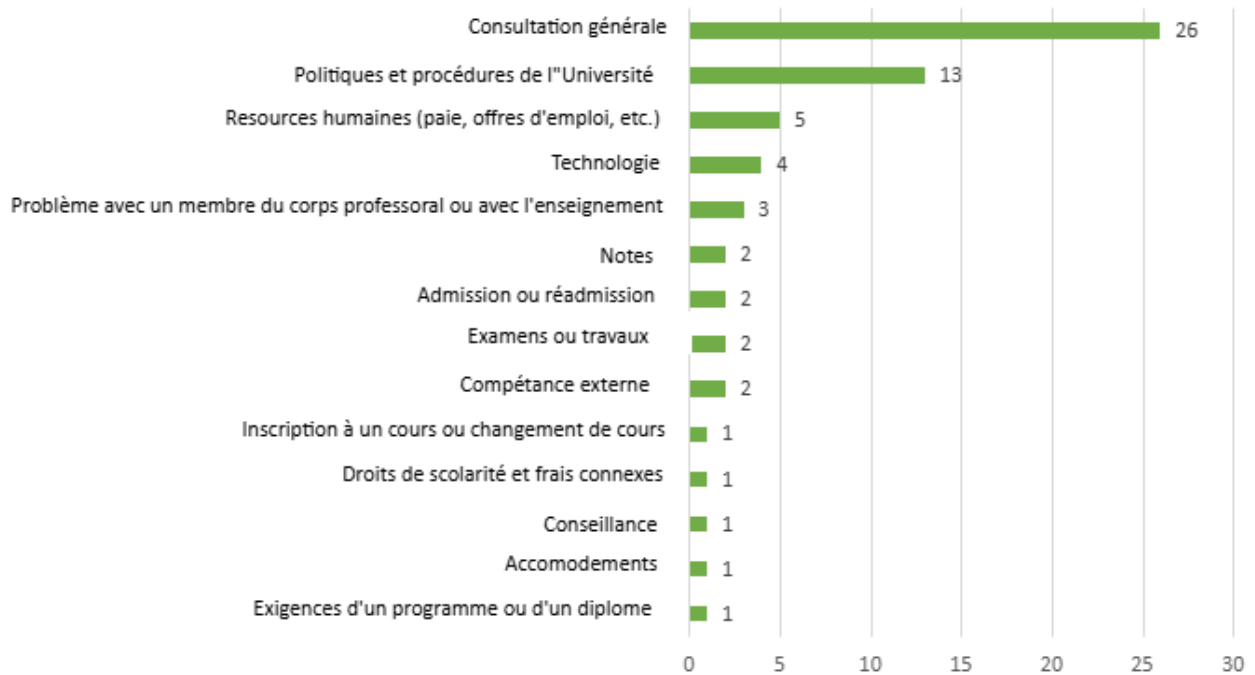


TABLEAU D: Préoccupations des personnes étudiant aux cycles supérieurs



Portrait du corps professoral et du personnel

TABLEAU E: Préoccupations du corps professoral et du personnel



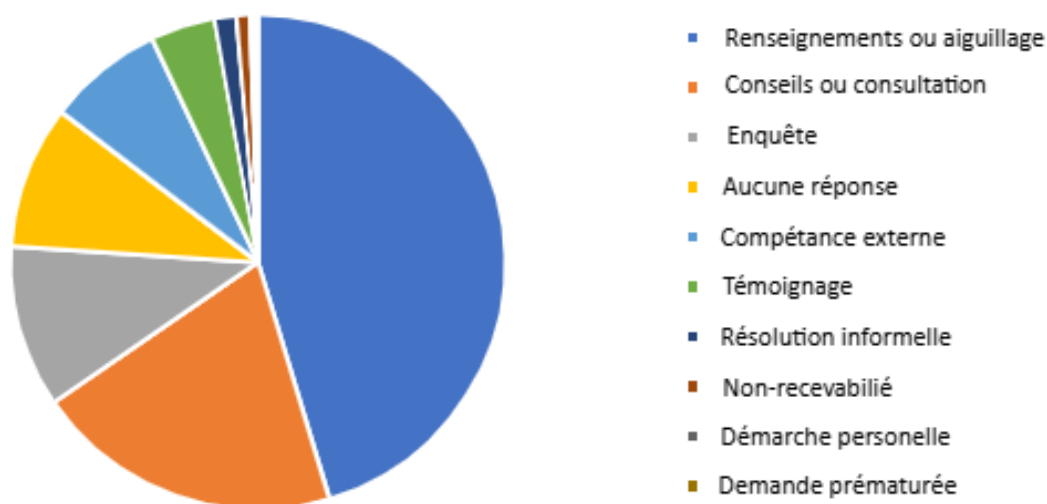
Préoccupations du corps professoral et du personnel

Les préoccupations des membres du corps professoral et du personnel ont légèrement diminué (le nombre de dossiers étant passé de 69 à 64), mais demeurent à un niveau normal pour une université de notre taille. Le nombre de consultations a aussi légèrement baissé, passant de 34 à 26, mais on a constaté une augmentation du nombre de dossiers concernant les politiques et les procédures de l'Université (de 5 à 13). Le nombre de dossiers relatifs aux ressources humaines est resté inchangé (5), la plupart concernant la paie et le remboursement des frais.

Résolution des dossiers

Le Bureau de l'ombudsman peut contribuer de nombreuses façons à la résolution des problèmes. Comme les années précédentes, nous avons proposé principalement des conseils, des consultations, des renseignements et un aiguillage. Par exemple, une personne étudiante qui estimait ne pas avoir bénéficié d'accommodements nécessaires a pu être renvoyée vers la personne enseignante et vers le Service d'intégration des étudiants en situation de handicap afin d'obtenir de l'aide. Par ailleurs, une personne étudiante préoccupée par l'éclairage de la bibliothèque a pu être renvoyée vers la Bibliothèque et le Service de gestion immobilière.

TABLEAU F: Résolution des dossiers



Dans 8 % de nos dossiers, nous avons procédé à un examen préliminaire avant de conclure que la question en cause ne relevait pas de notre compétence. Par exemple, une personne étudiante nous a fait part de ses préoccupations concernant ses photos de remise de diplôme. Comme celles-ci avaient été prises par une entreprise privée, cette affaire ne relevait pas de la compétence du bureau. Dans ce cas, nous avons renvoyé la personne vers l'entreprise privée. Sur les 565 dossiers reçus, on nous a demandé d'intervenir en tant que témoin dans 24 cas. Nous étions alors mis en copie pour observer le déroulement de la situation. Par exemple, si une personne souhaitait consulter son examen et n'obtenait pas de réponse, elle pouvait mettre le bureau en copie dans toute sa correspondance. Notre rôle dans ce cas était d'observer la situation au cas où des mesures supplémentaires s'avèreraient nécessaires.

Liste de recommandations pour 2024-2025

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

Une personne étudiante s'est adressée à nous pour obtenir de l'aide, car elle s'était inscrite à un cours et, lorsque les cours ont commencé, elle a appris que le nom du cours avait changé entre le moment de son inscription et le premier jour de cours. Le bureau a examiné la situation et, avec l'aide du Vice-rectorat exécutif aux affaires académiques et du Centre d'appui à l'enseignement et à l'apprentissage, a conclu que les noms des cours figurent dans le calendrier universitaire et ne peuvent être modifiés une fois que les inscriptions ont commencé. Le programme du cours est en effet considéré comme un contrat entre l'étudiant et la personne enseignante. C'est pourquoi le nom du cours dans le programme doit correspondre à celui indiqué dans le calendrier universitaire. Le bureau a donc recommandé de rappeler cette règle aux membres du corps professoral et de préciser qu'un changement de nom de cours peut être considéré comme une modification du programme d'études et doit par conséquent faire l'objet d'un examen approprié.

Le bureau estime que, dans la mesure du possible, les personnes étudiantes devraient être informées des raisons qui motivent les décisions prises par l'Université. Au cours de l'année écoulée, nous avons recommandé que, lorsqu'un étudiant voit sa demande rejetée, le comité d'examen des demandes des étudiants lui donne une explication simple. Par exemple, la personne étudiante n'a pas fourni assez d'informations pour convaincre le comité, ou le comité n'a pas jugé sa situation suffisamment exceptionnelle.

Enfin, le bureau a recommandé que, compte tenu de l'évolution des besoins des personnes étudiantes et des préoccupations relatives aux conditions de vie sur le campus, la mezzanine du pavillon Henry-F.-Hall soit réaménagée afin de refléter des valeurs fondamentales telles que l'étude et la santé ou le bien-être. Nous avons également recommandé que le rôle de la directrice ou du directeur de la vie étudiante soit réexaminé à la lumière de l'évolution des priorités sur le campus.

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.