



AOUCC

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES
DU CANADA

janvier 2021

Site Web: AOUC.ca

Nous adressons virtuellement nos vœux à tous les collègues ombudsman alors que nous traversons courageusement cette pandémie. Nous espérons que vous avez pu entrer en contact avec des collègues grâce à divers webinaires en ligne. Nous apprécions les suggestions et offres pour un webinaire AOUC au printemps 2021.

En attente de soumissions: réflexions sur le travail d'ombudsman pendant Covid-19.

La réflexion continue. Peut-être avez-vous commencé un journal ou un poème pendant les vacances. Peut-être vous êtes-vous échappé dans un parc précieux ou dans une autre retraite, en solo ou en famille ou avec un ami proche. Ou vous avez regardé un film, lu un roman ou écouté un discours qui donne un nouveau sens à votre travail. Capturez ces souvenirs afin que nous puissions partager collectivement nos défis et nos forces pendant ce moment de l'histoire. Emma Thacker attend votre expérience unique avec une nouvelle date limite du 1er février. Si vous avez des questions, contactez Emma à em.thacker@utoronto.ca

AOUC explore une nouvelle méthode de paiement pour votre renouvellement d'adhésion

Merci à tous ceux qui ont communiqué avec la trésorière Alexia Wright pour le renouvellement de l'adhésion à l'AOUC. Nous travaillons sur une option PayPal pour vous permettre de payer les frais d'adhésion. Pour renouveler votre adhésion, veuillez contacter Alexia à alexia.wright@utoronto.ca.

Événements internationaux - Martine Conway (Conseil d'administration d'ENOHE) et Julie Boncompain (présidente, Comité des relations internationales de l'AOUCC)

Martine Conway (U Ottawa) siège au Conseil d'administration du *European Network of Ombudsman in Higher Education* (Réseau européen des ombudsmans dans l'enseignement supérieur) (ENOHE) et vient de signaler qu'il n'y aura pas de conférence sur place à Athènes en 2021. Il y aura des webinaires et l'AOUCC pourrait proposer d'organiser conjointement l'un d'entre eux. Nous savons que les membres de l'AOUCC seront plus susceptibles d'assister à ces événements lorsque nous les proposons ensemble.

Beaucoup de nos membres cherchent à mieux comprendre les pratiques d'ombudsman dans d'autres régions du monde. L'Université du Kwazulu-Natal et l'*African Ombudsman Research Center* continuent d'offrir des formations et des discussions facilitées à ceux qui les contactent directement pour une invitation. Les résidents du Canada assistent à ces séances aux petites heures de la nuit en raison du décalage horaire. Cependant, c'est un privilège d'assister à ces rassemblements et d'entendre les points de vue d'ombudsman qui servent les populations les plus gravement touchées pendant cette pandémie.

Communications - Remonia Stoddart-Morrison, codirectrice, équipe de communications de l'AOUCC

Remonia Stoddart-Morrison (U Alberta) a rencontré le Comité de direction de l'AOUCC en janvier et Emma Thacker a proposé de se joindre à l'équipe. Après une longue discussion, il a été décidé que la gestion du site Web serait liée à l'équipe de communications pour s'assurer qu'Annette Fraser reçoive de l'aide. Emma Thacker fournira du soutien à Annette. L'équipe des communications examine les objectifs du plan de communication de l'AOUCC (2014) afin d'élargir la portée de ses activités cette année. Ils espèrent explorer de nouvelles formes de médias sociaux pour promouvoir le rôle des ombudsmans de l'enseignement supérieur et contribuer au bulletin de l'AOUCC, ainsi qu'à la poursuite du développement du site Web. Remonia a noté que Thomas Brown a rejoint l'équipe de communications. Ils espèrent également saisir les thèmes de problèmes communs dans nos pratiques d'ombudsman. L'équipe souhaite avoir plus de membres, donc si vous êtes intéressé à rejoindre l'équipe, veuillez contacter Rob à thompsonr@camosun.bc.ca ou Remonia à remonia@ualberta.ca

Comité spécial sur l'équité, la diversité et l'inclusion - Annette Fraser, coprésidente

Annette Fraser (Université de Victoria) et Lavonne Hood (Université Queen's) coprésidente du comité EDI. Julie Boncompain a terminé la traduction afin que l'enquête soit bilingue. Leur prochaine action consistera à diffuser l'enquête et, avec les résultats, à déterminer leurs activités au cours de l'année 2021.

Conférence CCCUO (*California Caucus of College and University Ombuds*)

- Il n'a pas encore été déterminé si la 48e conférence du CCCUO sera sur place, virtuelle ou une combinaison des deux.

Formation d'ombudsmans

- Le cours «Essentiels for Ombuds», une collaboration du Forum canadien de l'ombudsman et du développement professionnel d'Osgoode, est offert à distance du 22 au 26 mars. Le programme est complet, mais vous pouvez toujours vous inscrire pour être mis sur la liste d'attente à https://www.osgoodepd.ca/upcoming_programs/osgoode-fco-certificate-essentials-for-ombuds/

Nouvelle nomination d'ombudsmans



Brent Epperson (Université de l'Alberta) sera le premier ombudsman du nouveau Bureau du conciliateur / Office of the Ombudsman à l'Université du Luxembourg. Brent a occupé le poste de *Graduate Ombudsperson* pendant près de sept ans, tout en complétant son doctorat et ses études postdoctorales. Il a développé un nouveau plan stratégique pour l'*Office of the Student Ombuds*. Il a présenté au nom de l'AOUCC au Salvador (REDDU) et à la Conférence du CCCUO à Asilomar, Californie. Il a également été coéditeur du Journal du CCCUO et joué un rôle actif au sein du Comité international de l'AOUCC. Après des années de recherche en politiques publiques (cadre et définition des enjeux), il a publié des articles sur la réforme des systèmes de santé ainsi que la pratique d'ombudsman et la politique de l'enseignement supérieur. Il coécrit actuellement deux articles sur les pratiques d'ombudsman. L'expérience acquiesce en matière de cadre et d'analyse des politiques, avec sa formation en médiation et en pratiques réparatrices, sera un atout pour le nouveau bureau. Brent est titulaire d'un baccalauréat ès arts, d'une maîtrise en administration publique et d'un doctorat en sciences politiques. Il détient également des certificats en médiation et en meilleures pratiques d'ombudsman.

Webinaire ENOHE: «Une nouvelle année, une nouvelle (ab) normale: s'adapter à Covid au cours de la nouvelle année universitaire.



L'AOUCC remercie **Carolyn Brendon (Université McMaster)** pour sa présentation en décembre 2020 décrivant les événements au Canada. Voici une version modifiée de sa présentation.

En mars dernier, les étudiants ont été plongés dans l'environnement d'apprentissage en ligne. L'apprentissage en ligne impose des attentes supplémentaires aux étudiants - la communauté qui a le moins de ressources et qui est donc moins en mesure de supporter le fardeau supplémentaire. Pour réussir, les étudiants doivent disposer d'une connexion Internet assez fiable et d'un ordinateur en bon état de fonctionnement avec caméra et microphone. Dans les premiers mois de la pandémie, il y avait une pénurie de webcams - beaucoup d'étudiants avaient du mal à les commander. De plus, les étudiants avaient besoin d'un lieu d'étude calme chez eux. Certains étudiants vivent dans une maison familiale où il y a beaucoup d'activité car de nombreux membres de la famille travaillent à la maison à cause de la pandémie. Certains élèves ont dû faire face à des fardeaux supplémentaires tels que l'augmentation des soins ou d'autres responsabilités familiales. En plus des attentes universitaires déjà stressantes, les étudiants ont été confrontés à des pressions et des défis accrus.

Les examens en ligne sont l'une des plus grandes adaptations universitaires qui ont affecté les étudiants. Non seulement ils doivent maîtriser le matériel de cours; on s'attend à ce que certains étudiants soient compétents dans les exigences de codage du logiciel utilisé pour enregistrer les réponses. De plus, lors de certains examens de mathématiques, les élèves ne peuvent pas montrer les étapes qu'ils ont suivies pour arriver à leur réponse et perdent la capacité d'obtenir des notes partielles.

Comme beaucoup l'ont observé, cet environnement d'examen en ligne est en corrélation avec des incidences plus élevées de tricherie signalées. Les médias au Canada ont rapporté que plus d'une centaine d'étudiants dans un cours avaient triché. En réponse au potentiel accru de tricherie, les universités ont mis en place une gamme d'outils de surveillance

en ligne qui sont téléchargés sur l'ordinateur de l'étudiant. Ces programmes, cependant, créent des problèmes pour les étudiants qui ne sont pas à l'aise d'être filmés ou d'interférer avec leur ordinateur. De nombreux étudiants s'inquiètent des implications de la surveillance en ligne sur la vie privée. Certains instructeurs ont modifié le format des examens en conséquence, mais les étudiants se plaignent qu'ils sont plus difficiles que ceux d'avant la pandémie.

Le troisième problème, les frais de scolarité, n'a pas été résolu; il n'a pas été réduit, bien que des groupes d'étudiants demandent à l'université d'apporter un certain soulagement. Les étudiants plaident en faveur d'une réduction des frais de scolarité parce qu'ils croient que moins de contenu est couvert, que la qualité de l'enseignement est médiocre et que les possibilités de participer à des activités non universitaires sont réduites. De plus, les étudiants ne peuvent pas trouver d'emploi à cause de la pandémie et n'ont donc pas assez d'argent pour payer leurs frais de scolarité. Au Canada, le gouvernement a institué certains programmes pour suspendre les intérêts sur leurs prêts étudiants et créer des bourses supplémentaires. Malgré un certain soulagement, les frais de scolarité sont restés les mêmes. Les ombudsmans savent que les universités n'ont pas vraiment économisé pendant la pandémie, mais les étudiants ont souvent le sentiment qu'ils assument un fardeau disproportionné liés à la pandémie.

J'ai également regardé les bonnes nouvelles qui découlent des adaptations universitaires. Au début de la pandémie, de nombreuses universités offraient des cours réussite/échec aux étudiants s'ils ne voulaient pas être notés. Ils ont également créé une pause plus longue entre les trimestres d'automne et d'hiver. Bien que ces adaptations soient court termes, c'est encourageant que d'autres peuvent rester après la pandémie. Par exemple, nous sommes passés à des soutenances de thèse de doctorat à distance. La rétroaction a été très positive car, à certains égards, l'environnement éloigné peut réduire l'anxiété pour l'élève. Il est plus facile pour l'université de joindre un examinateur externe à distance plutôt que d'organiser et de payer les frais de vol et d'hébergement. Une autre adaptation est que les audiences d'appel sont en ligne. J'ai entendu des étudiants qui ont participé à ces réunions dire qu'ils sont moins stressants que de devoir se présenter à une audience en personne. Un autre changement est la diffusion de contenu asynchrone qui est beaucoup plus accessible pour les étudiants qui ont d'autres responsabilités. De nombreuses fonctionnalités d'accessibilité intégrées à l'apprentissage à distance offrent des adaptations personnalisées avec des options telles que le sous-titrage codé pour les élèves dont la langue maternelle n'est pas l'anglais ou le français.

L'intensification des efforts de lutte contre le racisme est un changement important au Canada et probablement à l'échelle internationale. C'est malgré et / ou à cause de la pandémie. Au début de septembre, dans tout le pays, il y a eu une grève des universitaires de deux jours au cours de laquelle les professeurs ont arrêté de travailler pour protester contre la lenteur des progrès en matière d'équité et d'inclusion. Il y a également eu une sensibilisation accrue et des ressources consacrées à la santé mentale des élèves. Il y a eu plus d'empathie envers les étudiants de la part des administrateurs et des instructeurs. Enfin, il y a un plus grand sentiment de camaraderie parmi toutes les communautés aux seins des universités, étudiants compris, alors que nous faisons face à cette pandémie.

Prochain bulletin: mars 2021

Nous espérons que de nouveaux membres enverront leurs biographies. Si vous avez exercé en tant qu'ombudsman de l'enseignement supérieur mais n'avez pas été présenté à d'autres membres par le biais du Bulletin de l'AOUCC, veuillez envoyer votre photo et une biographie en un à deux paragraphes. Nous accueillons également de courts articles sur le rôle des ombudsmans de l'enseignement supérieur que vous avez peut-être écrits ou présentés et que vous souhaitez partager avec les membres de l'AOUCC, ou des critiques de toutes publications récentes sur l'art et la pratique de l'ombudsman et les pratiques de PRD. Envoyer à nsharpe@ualberta.ca