

Rapport annuel

Ombudsman

2023-2024



L'année 2023-2024

en bref

138 Demandes
d'assistance

73 Consultations

61 Demandes d'intervention

3 Suivis

1 Autre

Clientèles

65 %

Clientèle étudiante

29 %

Personnel de l'école

1 %

Corps professoral

5 %

Autres

Objet des demandes

43 %

Questions pédagogiques

30 %

Questions financières

12 %

Application de règlements disciplinaires

8 %

Questions de ressources humaines

3 %

Relations interpersonnelles

Table des matières

Partie 1 : Le bureau de la protectrice universitaire	06
1.1 Rôle et mandat	06
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau	06
1.3 Activités externes, développement professionnel	06
Partie 2 : Les consultations et les demandes d'intervention	07
2.1 Processus de traitement de la demande	07
2.2 Statistiques	08
Graphique 1 : Fréquentation du bureau de la protectrice universitaire au fil des mois	08
Graphique 2 : Fréquentation du bureau de la protectrice universitaire au fil des ans	08
Graphique 3 : Nombre et répartition des demandes	09
Graphique 4 : Provenance des demandes	09
Graphique 5 : Demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante	10
Graphique 6 : Demandes selon le cycle d'études	10
Graphique 7 : Demandes des membres du personnel	11
Graphique 8 : Demandes des membres du personnel (consultations pour eux-mêmes ou pour autrui)	11
Graphique 9 : Objets des demandes	12
Partie 3 : Demandes ayant donné lieu à des recommandations	14
3.1 Ayant donné lieu à des ajustements ou correctifs	14
3.2 Ayant donné lieu à des recommandations	15
Partie 4 : Suivi des recommandations	16
Conclusion	19

Partie 1

Le bureau de la protectrice universitaire

1.1 Rôle et mandat

Afin d'assurer son indépendance, sa neutralité et son impartialité, la protectrice universitaire relève de la présidente du conseil d'administration de la Corporation de l'École des hautes études commerciales de Montréal, madame Hélène Desmarais. Elle a pour mandat de s'assurer que chaque membre de la communauté de l'École obtient un traitement juste et équitable dans ses rapports avec les différents services administratifs de l'École.



Elle conseille les membres de la communauté de l'École sur toute situation donnée.



Elle reçoit et traite les demandes des membres qui, après avoir épuisé les recours internes mis à leur disposition, s'estiment lésés par une décision ou l'application d'une politique ou d'un règlement par la direction ou l'administration de l'École.



Elle contribue à l'amélioration des pratiques par l'émission de recommandations pouvant toucher à la réglementation ainsi qu'aux procédures institutionnelles.



Elle produit un rapport annuel de ses activités au conseil d'administration

Les attributs intrinsèques reconnus au mandat de la protectrice universitaire sont :

Neutralité | Confidentialité | Indépendance | Impartialité | Accessibilité

La protectrice universitaire doit s'assurer de préserver la plus entière confidentialité de tout renseignement auquel elle a accès concernant les personnes qui font appel à elle, à moins qu'elle ne soit expressément déchargée de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi.

1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau

Le Bureau de la protectrice universitaire comprend une seule personne qui travaille à temps partiel, soit trois jours par semaine, dix mois par année. Un petit budget de fonctionnement lui a été attribué pour en garantir l'autonomie. La protectrice universitaire peut compter sur les membres de l'équipe de direction de l'École pour ses besoins administratifs.

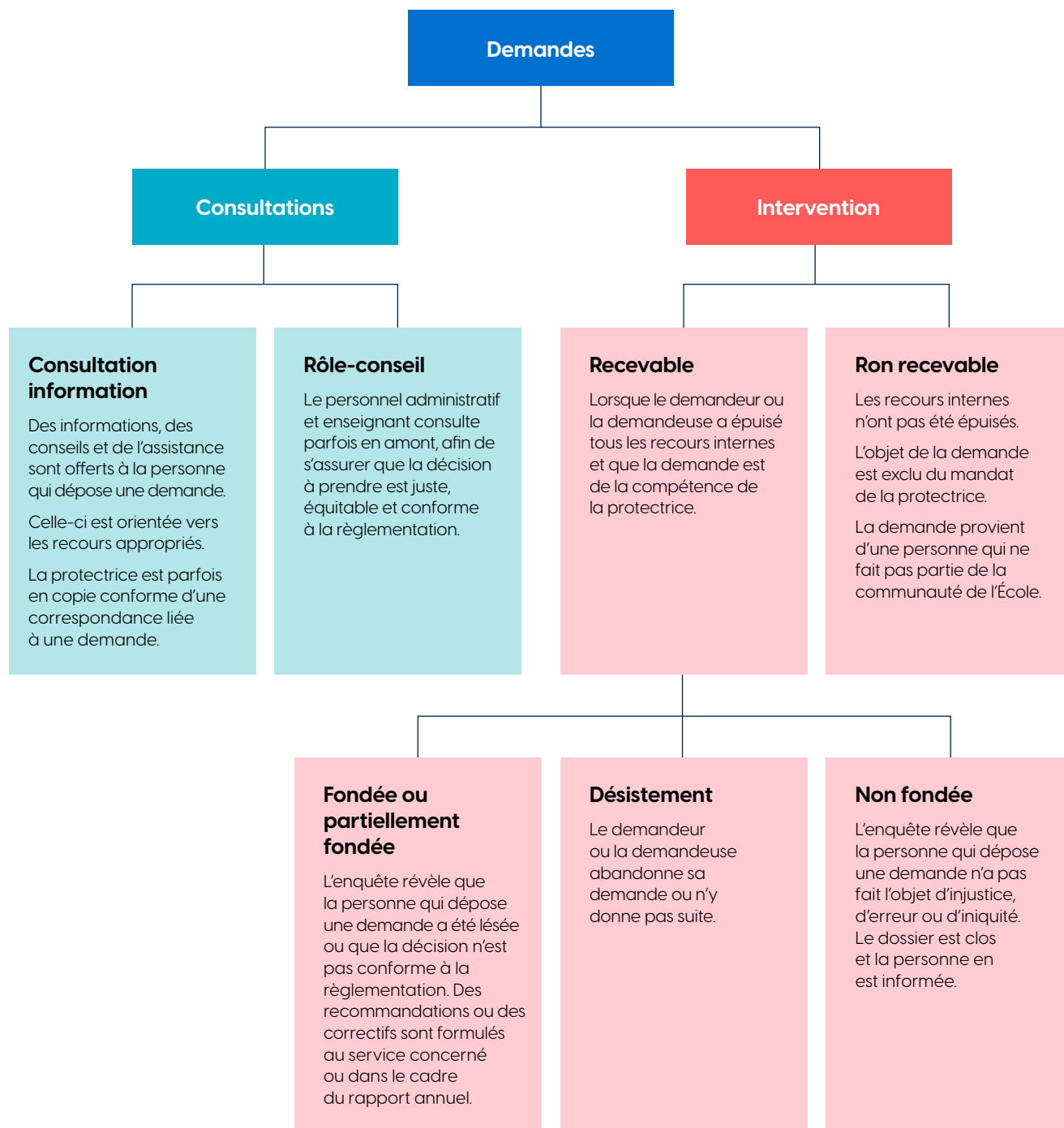
1.3 Activités externes, développement professionnel

La protectrice universitaire est membre de l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec (AOESQ) où elle exerce la fonction de secrétaire-trésorière par intérim, de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (AOUCC) et de l'European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE). Nous collaborons à la promotion de la fonction institutionnelle d'ombudsman et participons à des échanges de réflexion sur le perfectionnement de la profession. Ces réseaux professionnels importants nous permettent également d'échanger par courriels sur des problématiques soulevées par une ou un de nos membres.

Partie 2

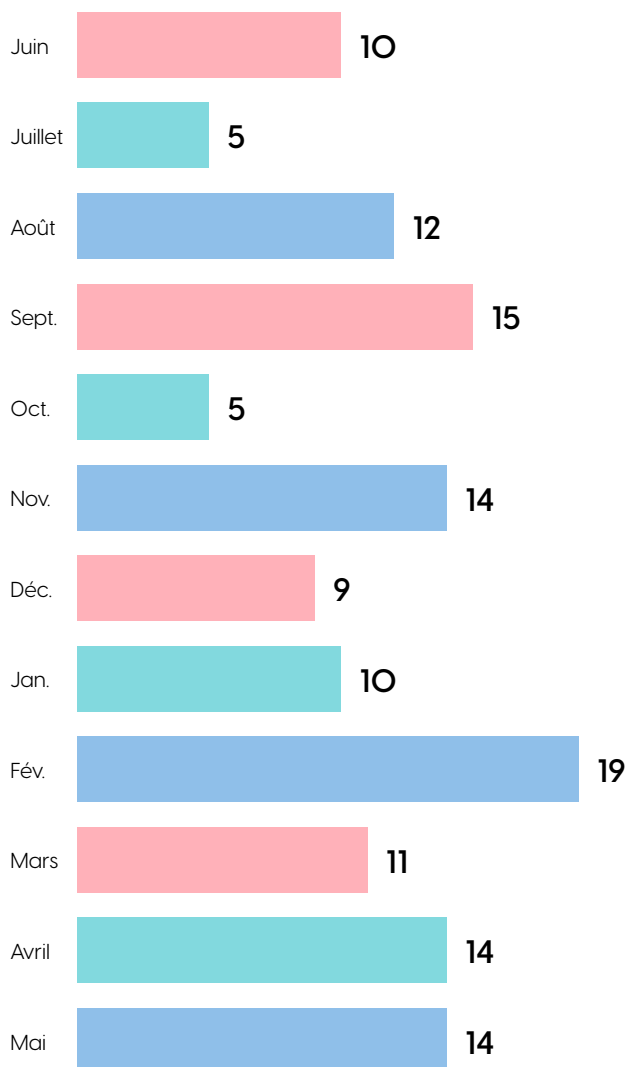
Les consultations et les demandes d'intervention

2.1 Processus de traitement de la demande

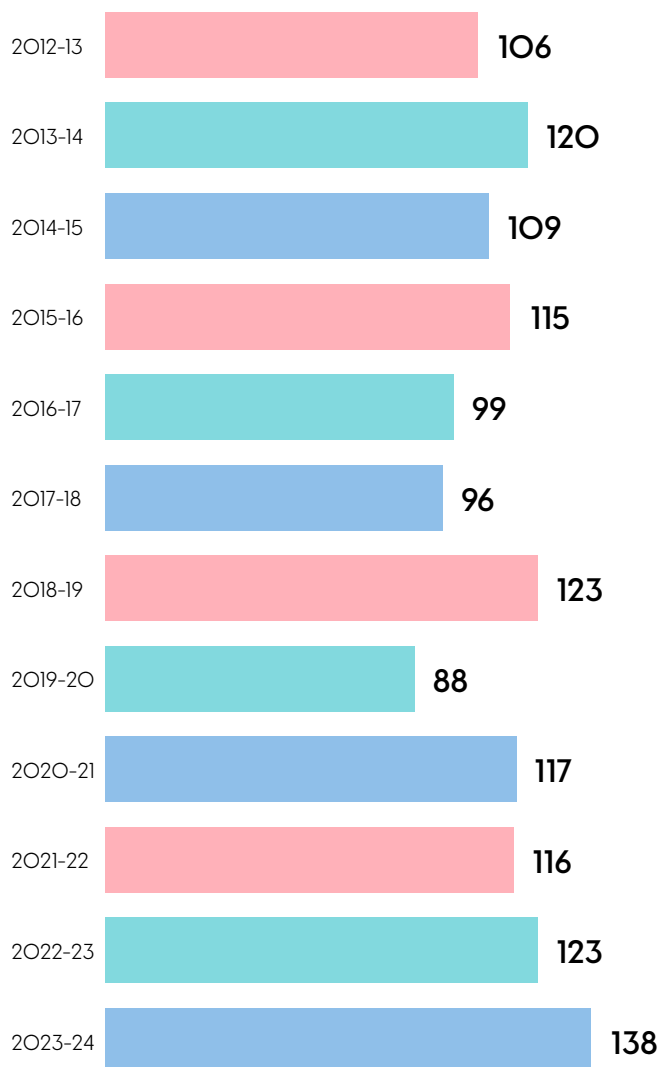


2.2 Statistiques

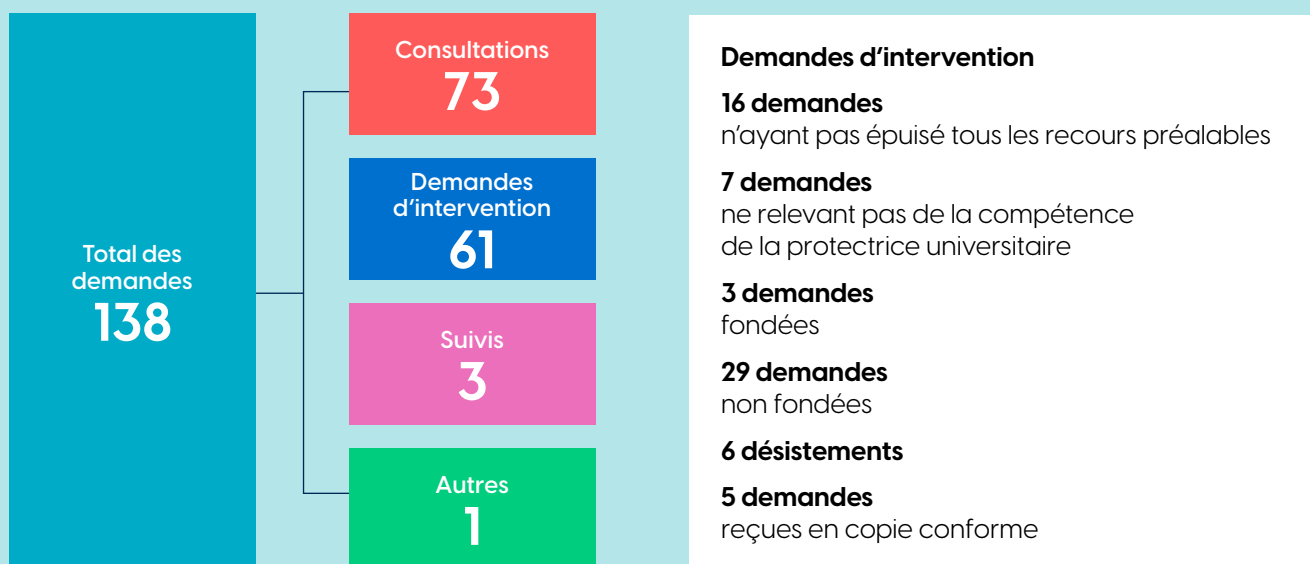
GRAPHIQUE 1
Fréquentation du bureau de la protectrice
universitaire au fil des mois



GRAPHIQUE 2
Fréquentation du bureau de la protectrice
universitaire au fil des ans



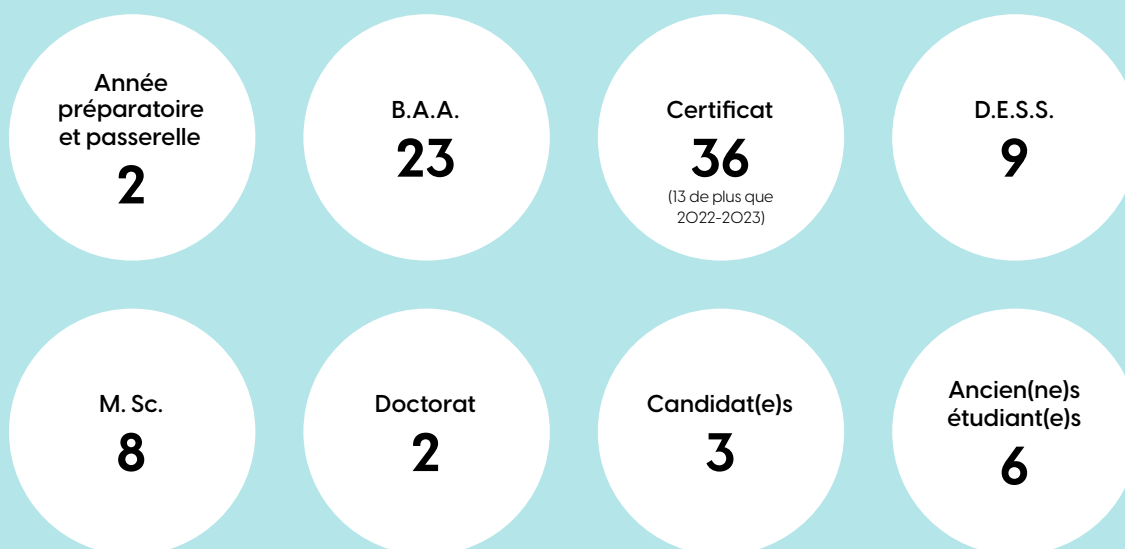
GRAPHIQUE 3
Nombre et répartition des demandes



GRAPHIQUE 4
Provenance des demandes

À l'automne 2023, la population étudiante de l'École comptait 13 467 personnes inscrites dans l'ensemble de ses programmes d'études. Il y a eu 89 demandes d'acheminées au Bureau de la protectrice universitaire provenant de la clientèle étudiante. Moins de 1% de cette clientèle fait appel au service de la protectrice universitaire.

Clientèle étudiante (incluant les candidats et candidates ainsi que les anciens étudiants et étudiantes)



GRAPHIQUE 5

Demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiant

Les étudiants et étudiantes ayant un statut de résident permanent ou étranger comptent pour 27 % des demandes de cette clientèle. Des 23 demandes reçues, 65 % concernaient des questions de nature pédagogique et 22 % des demandes étaient de nature financière.

Étudiant(e)s canadien(ne)s	61
1 ^{er} cycle	46
Cycles supérieurs	15
Étudiant(e)s de l'international	15
1 ^{er} cycle	10
Cycles supérieurs	5
Résident(e)s permanent(e)s	12
1 ^{er} cycle	10
Cycles supérieurs	2

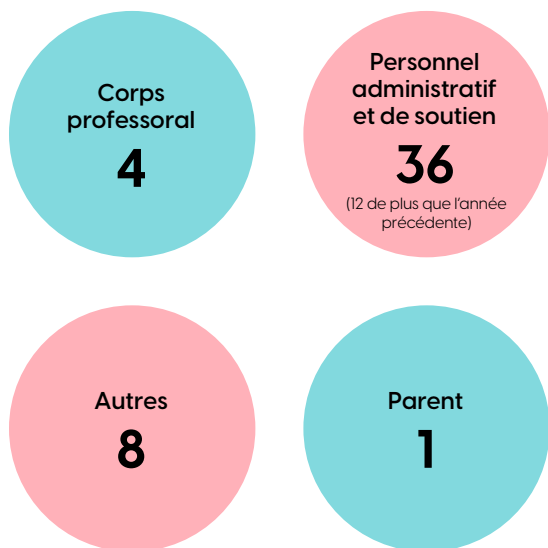
GRAPHIQUE 6

Demandes selon le cycle d'études (incluant candidat(e)s et ancien(ne)s étudiant(e)s)

Demandes d'assistance	Répartition par cycle	Demandes/population étudiante totale
1^{er} cycle : 75 % (67)	70 % (9 468)	0,7 %
• B.A.A. : 38 % (26)	47 % (4 478)	0,6 %
• Certificats : 61 % (41)	48 % (4 497)	0,9 %
Cycles supérieurs : 25 % (22)	30 % (3 999)	0,6 %
• D.E.S.S. : 41 % (9)	36 % (1 454)	0,2 %
• M. Sc. : 50 % (11)	44 % (1 761)	0,3 %
• Doctorat : 9 % (2)	4 % (156)	0,05 %

GRAPHIQUE 7

Demandes des membres du personnel et autres

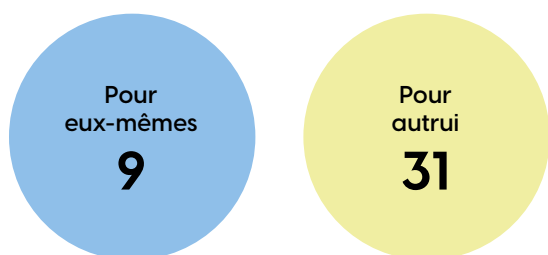


Pour l'année universitaire 2023-2024, la communauté employée incluant les cadres administratifs comptait environ 760 membres. 5 % de ce groupe ont sollicité les services de la protectrice universitaire.

Proportionnellement, les employés et employées ont davantage sollicité les services de la protectrice universitaire, que ce soit pour eux-mêmes ou pour autrui, que toutes autres populations.

GRAPHIQUE 8

Demandes des membres du personnel selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui



Plusieurs gestionnaires et, occasionnellement, des membres du corps professoral consultent le Bureau de la protectrice universitaire de façon préventive, afin de s'assurer que la décision à prendre ne créera pas d'injustice, d'iniquité ou d'erreur à l'endroit de l'étudiant ou de l'étudiante. Le nombre de demandes des membres du personnel qui consultent pour autrui est passé de 56 % pour l'année universitaire 2022-2023 à 78 % pour l'exercice en cours.

GRAPHIQUE 9

Objet des demandes

Questions pédagogiques	55
Admission	
• Étudiant(e)s étranger(-ère)s	1
• Cycles supérieurs	5
Évaluations	
• Évaluation par les pairs-travail d'équipe	8
• Révision-rétroaction	5
• Demande d'accommodements raisonnables	2
• Autres	8
Probation, exclusion	7
Pédagogie de l'enseignement	6
Encadrement	1
Reconnaissance de crédits, exemption, équivalence	3
Exigences linguistiques	2
Stage	3
Autres	4
Questions financières	32
Droits de scolarité	
• Étudiant(e)s étranger(-ère)s incluant résidents canadiens	2
• Étudiants(es) québécois(es)	2
Annulation et abandon	
• Étudiant(e)s québécois(es) et résidents permanents	16
• Étudiant étranger	1
Refus diplômes, relevés de notes, inscription en cas de défaut de paiement	3
Bourses d'études	2
Frais de modification et de retard	1
Assurances collectives	1
Association étudiante	1
Autres	3

Ressources humaines	10
Consultation sur une situation particulière de gestion	3
Invalidité courte durée	3
Autres	4

Relations interpersonnelles	3
Entre professeur(e)s et étudiant(e)s	3

Application des règlements disciplinaires	18
Règlement sur l'intégrité intellectuelle étudiante	13
Code de conduite	3
Autres	2

Communications	3
Commentaires homophobes sur les réseaux sociaux	1
<i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>	2

Harcèlement	1
--------------------	----------

Discrimination (EDI)	1
-----------------------------	----------

Incivilité	3
-------------------	----------

Autres	7
---------------	----------

Partie 3

Demandes ayant donné lieu à des correctifs ou des recommandations

3.1 Ayant donné lieu à des ajustements ou correctifs

Des demandes de correctifs liés strictement à la situation d'un demandeur ou d'une demandeuse sont déposées de façon ponctuelle au terme de chaque enquête auprès de l'autorité concernée.

Voici quelques-uns des correctifs qui ont été appliqués à la suite de l'intervention du Bureau de la protectrice universitaire.

1.

Un candidat a soumis sa candidature à un programme de cycle supérieur. Le curriculum vitae, déposé au soutien de sa candidature, comprenait une information mensongère, laquelle a entraîné l'application du dernier paragraphe de l'article 1.1 du *Règlement pédagogique de HEC Montréal* qui se lit comme suit :

Toute falsification d'un document ou usage d'un faux document soumis lors de l'admission, toute déclaration mensongère ou toute omission de donner un renseignement requis peut entraîner l'annulation de l'admission ou de l'inscription à l'École.

La direction administrative concernée a avisé le candidat que sa demande d'admission avait été rejetée en vertu du dernier paragraphe de l'article 1.1 du *Règlement pédagogique* et qu'une déclaration mensongère soumise dans le cadre d'une demande d'admission entraîne également une impossibilité de déposer sa candidature dans les programmes de Diplômes d'études supérieures (D.E.S.) de HEC Montréal pour une période deux ans.

Étant donné que cette dernière sanction n'est pas prescrite par l'article 1.1 du *Règlement pédagogique*, j'ai recommandé à l'autorité compétente de s'en tenir à ce que le *Règlement* prévoit en cas de déclaration mensongère. Si l'École désire imposer en sus une impossibilité de déposer dans ses programmes de D.E.S. pour une période désignée, cela doit être précisé dans le *Règlement pédagogique*. L'autorité compétente a retiré la sanction additionnelle d'impossibilité de déposer sa candidature pendant les deux prochaines années.

2.

À la suite du refus de sa candidature dans un programme de M. Sc., un candidat qui répondait à tous les critères d'admissibilité indiqués sur le site de l'École, s'est informé auprès des autorités compétentes des raisons particulières de son refus. On lui a répondu que son profil ne répondait pas aux exigences spécifiques en matière d'aptitudes quantitatives pour performer dans la spécialisation convoitée.

Le candidat s'est adressé à mon bureau pour se plaindre de l'absence, sur le site de l'École, des exigences en matière d'aptitudes quantitatives ainsi que les profils recherchés pour la spécialisation convoitée. Puisque d'autres universités les affichent sur leur site, il était convaincu que son dossier de candidature répondait aux exigences de l'École. Avoir su qu'il ne possédait pas les exigences quantitatives, il se serait inscrit à ces dernières afin de pouvoir y répondre avant de déposer sa candidature. Ce candidat n'est pas le seul à se plaindre du manque de transparence et de précision des sites liés aux programmes contingentés de cycle supérieur de l'École.

À la suite de ma recommandation que les sites des spécialisations contingentées soient plus précis et transparents, l'École a accepté d'ajouter la mention suivante sur les sites des spécialisations les plus convoitées : Un grade de 1^{er} cycle dans l'une des disciplines suivantes est privilégié : administration des affaires (B.A.A.), actuariat, finance, etc.

La preuve d'un niveau élevé de compétence dans des matières quantitatives requises à l'admission de spécialisations très convoitées n'a pas été ajoutée aux sites.

3.

Selon la *Politique relative aux droits de scolarité exigés des étudiants canadiens non-résidents du Québec par les universités du Québec*, ces dernières doivent exiger des droits de scolarité majorés aux étudiant(e)s ayant la citoyenneté canadienne, mais ne résidant pas au Québec ainsi qu'aux étudiants ayant un statut de résident(e)s permanent(e)s né(e)s à l'extérieur du Québec.

À défaut d'être muni d'un *Certificat de sélection du Québec* au moment de l'inscription, un étudiant qui n'est pas né au Québec peut obtenir le tarif québécois s'il ou elle démontre, d'ici la fin de sa session universitaire, sa résidence au Québec en fournissant tous les documents exigés par le ministère, notamment une déclaration assermentée de sa résidence au Québec.

Certains étudiants ne savent pas qu'une déclaration assermentée doit l'être par un ou une commissaire à l'assermentation et non sur leur simple serment. Les renseignements de l'École concernant les pièces justificatives requises ne comportent aucune mention relative à ce que consiste une déclaration assermentée ou un commissaire à l'assermentation. Ces concepts évidents pour l'administration le sont moins pour des étudiants qui ne sont pas nés au Québec.

C'est la raison pour laquelle le Registrariat s'est engagé à fournir, dans ses communications aux étudiants concernés, davantage d'explications sur ce que requiert une déclaration assermentée.

3.2 Ayant donné lieu à des recommandations

Aucune demande n'a donné lieu à des recommandations.

Partie 4

Suivi des recommandations

Le suivi des recommandations relatives à l'incivilité émises dans le rapport annuel 2022-2023 est effectué par le Secrétariat général.

1. Que l'École fasse la promotion d'une culture de respect et de courtoisie à l'endroit de tous les membres de sa communauté universitaire.

Une campagne de communication et de sensibilisation sur le respect est en cours à l'École depuis le mois de décembre 2023.

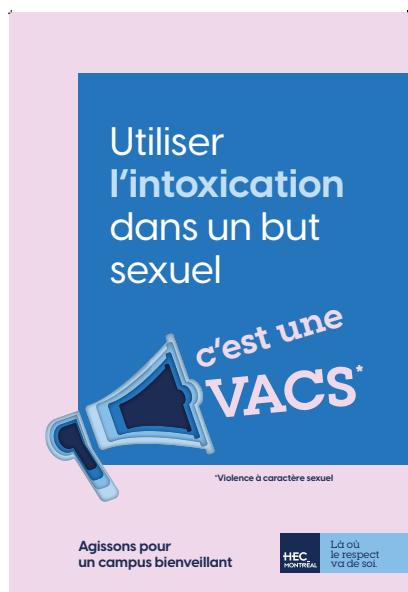
Avec la collaboration de la Direction des communications et des relations gouvernementales (DCRG), une signature distinctive évocatrice a été choisie pour accompagner cette campagne ainsi que toutes celles à venir qui toucheront de près ou de loin la notion de respect :



(En écho à la signature de l'École «Là où les possibilités se créent.»)

Toujours en collaboration avec la DCRG, un visuel moteur et des exemples pour sensibiliser la communauté interne aux comportements incivils ont été développés sous forme de capsules vidéo qui sont projetées sur tous les écrans du réseau ADN de l'École (dans les trois édifices) depuis décembre 2023.

L'objectif est de poursuivre la campagne et l'actualiser au cours de 2024-2025, notamment pour informer les membres de la communauté des ressources à leur disposition s'ils subissent de l'incivilité.



2.

Que l'École revoie ses politiques afin d'inclure un recours qui sanctionne des comportements inacceptables non couverts par ses documents officiels.

La Politique pour un milieu d'études, de travail et de vie respectueux et exempt de harcèlement est actuellement à l'étude pour une révision qui sera présentée à l'automne 2024. Le groupe de travail est supervisé par le Secrétariat général; des représentants de la Direction des ressources humaines et de la Direction des affaires professorales sont aussi appelés à y participer. La prochaine version de la Politique tiendra compte des recommandations de la protectrice universitaire.

3.

Que l'École rappelle à sa communauté l'existence des services d'aide offerts par le Bureau du respect de la personne pour les membres victimes d'incivilité.

L'École s'emploie à rappeler de façon continue l'existence et les services offerts par le Bureau de respect de la personne (BRP). Ces rappels sont très fréquents auprès de la communauté étudiante (en personne et en ligne, lors d'activités de prévention spécifiques, lors d'événements organisés par les Services aux étudiants, lors des formations sur la prévention des violences à caractère sexuel, etc.). Les rappels pourraient toutefois être plus fréquents auprès des membres du personnel et du corps enseignant et, surtout, pourraient cibler davantage l'incivilité.

Bien que le BRP ait été désigné comme le guichet unique en matière de violence à caractère sexuel (requis par la Loi), nous croyons qu'il n'a pas à être la seule ressource en matière d'incivilité. Les manquements liés à de l'incivilité peuvent également être pris en charge par des mesures correctives administrées par les gestionnaires, accompagnés par la Direction des ressources humaines.

Tous ces aspects sont considérés dans nos travaux sur la prochaine version de la *Politique pour un milieu d'études, de travail et de vie respectueux et exempt de harcèlement* ainsi que dans l'élaboration de la campagne de communication décrite ci-dessus, pour 2024-2025.



Conclusion

La contribution de la protectrice universitaire est le fruit d'un travail d'équipe. Je remercie sincèrement toutes et tous les membres de la communauté de HEC Montréal qui m'ont généreusement fourni des renseignements, ont répondu à mes questions et ont engagé la discussion sur des améliorations à apporter. Je tiens également à souligner la confiance dont me témoignent plusieurs membres du personnel en sollicitant mes conseils afin de résoudre des différends et de trouver des solutions. Je vous suis reconnaissante de votre ouverture qui contribue à maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'École et le Bureau de la protectrice universitaire.



HEC Montréal est affiliée à l'Université de Montréal.

Le contenu de ce dépliant est présenté sous réserve de modifications. Also available in English.