

Rapport annuel

Ombudsman

2024-2025

L'année 2024-2025

en bref

126 Demandes
d'assistance

47 Consultations

77 Demandes d'intervention

1 Suivi

1 Autre

Clientèles

75 %

Clientèle étudiante

17 %

Personnel de l'école

3 %

Corps professoral

4 %

Autres

Objet des demandes

54 %

Questions pédagogiques

29 %

Questions financières

5 %

Questions de ressources humaines

3 %

Harcèlement, discrimination et incivilité

2 %

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 selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui	11
Graphique 9 : Objets des demandes.....	12
Partie 3 : Demandes ayant donné lieu à des correctifs ou recommandations	14
3.1 Ayant donné lieu à des ajustements ou correctifs.....	14
3.2 Ayant donné lieu à des recommandations.....	17
Partie 4 : Suivi des recommandations	18
Conclusion	18

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 règlementation 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 dégagée 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. 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.

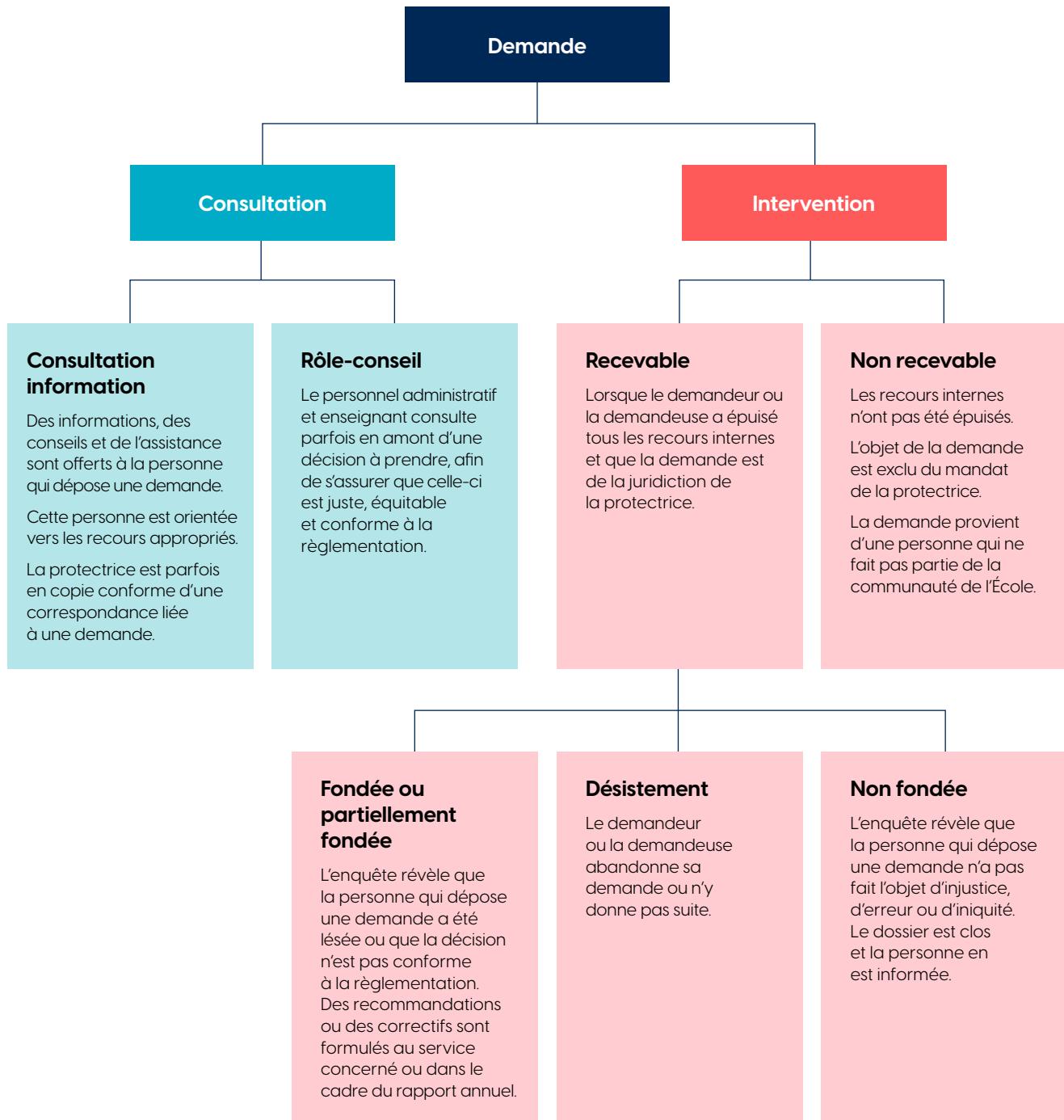
1.3 Activités externes, développement professionnel

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 courriel sur des problématiques soulevées par une ou un de nos membres.

Partie 2

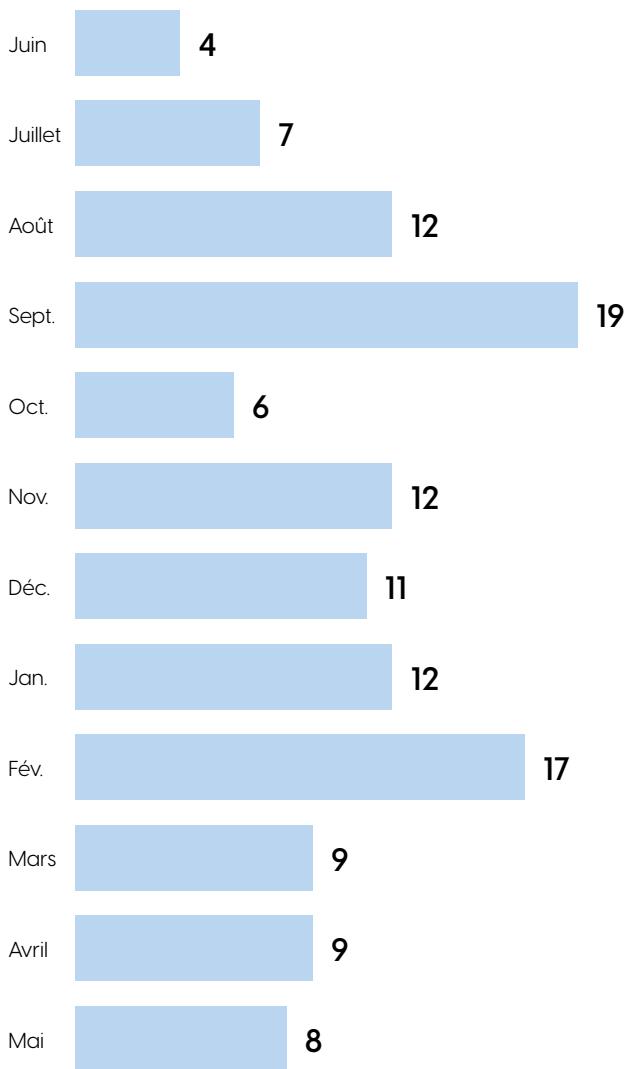
Les consultations et les demandes d'intervention

2.1 Processus de traitement de la demande

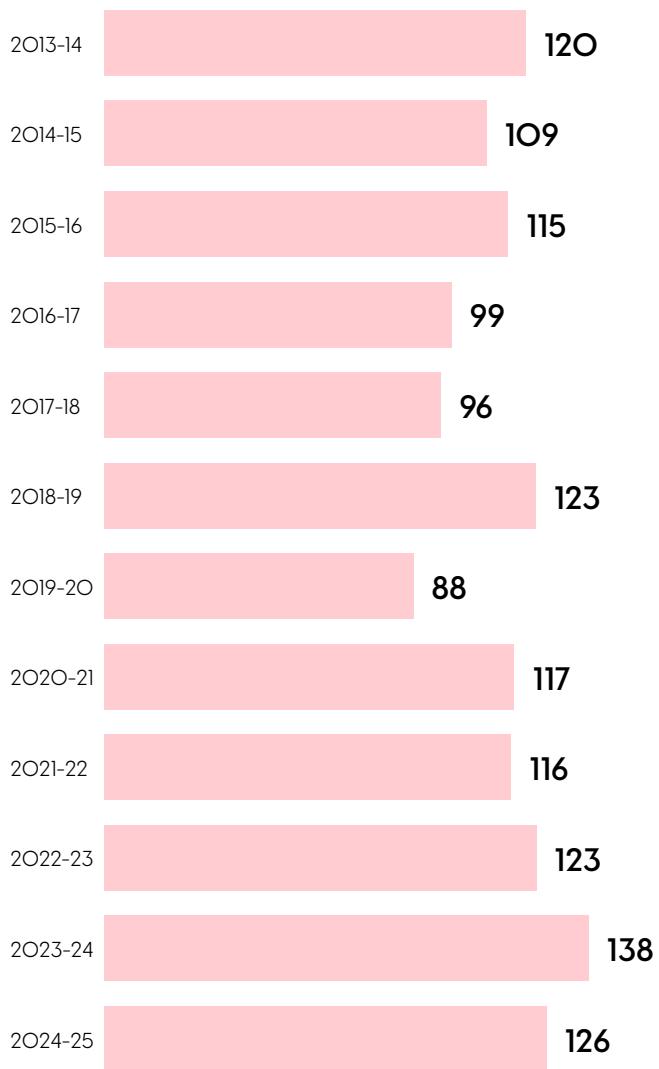


2.2 Statistiques

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 2024, la population étudiante de l'École comptait 14148 personnes inscrites dans l'ensemble de ses programmes d'études. Il y a eu 94 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 étudiante

Les étudiants et étudiantes ayant un statut de résident permanent ou étranger comptent pour 35 % des demandes de cette clientèle. Une légère augmentation par rapport à l'année 2023-2024. Des 34 demandes reçues, 52 % concernaient des questions de nature pédagogique et 42 % des demandes étaient de nature financière (une augmentation de 20 %).

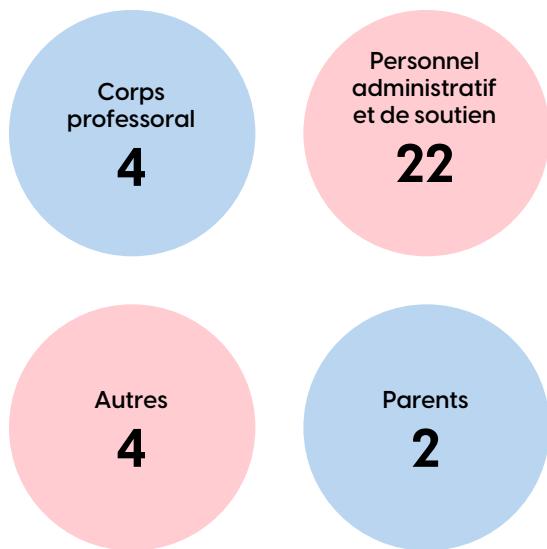
Étudiant(e)s canadien(ne)s	60
1 ^{er} cycle	35
Cycles supérieurs	25
Étudiant(e)s internationaux(-nales)	16
1 ^{er} cycle	9
Cycles supérieurs	7
Résident(e)s permanent(e)s	18
1 ^{er} cycle	15
Cycles supérieurs	3

GRAPHIQUE 6

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

Nombre total de demandes d'assistance	Répartition par cycle	Demandes/population étudiante totale
1^{er} cycle : 62 % (59)	68 % (9 611)	0,4 %
• B.A.A. : 27 % (16)	47 % (4 539)	0,1 %
• Certificats : 73 % (43)	48 % (4 554)	0,3 %
Cycles supérieurs : 38 % (35)	28 % (3 984)	0,2 %
• D.E.S.S. : 49 % (17)	38 % (1 518)	0,1 %
• M. Sc. : 34 % (12)	44 % (1 747)	0,08 %
• MBA : 14 % (4)	7 % (276)	0,04 %

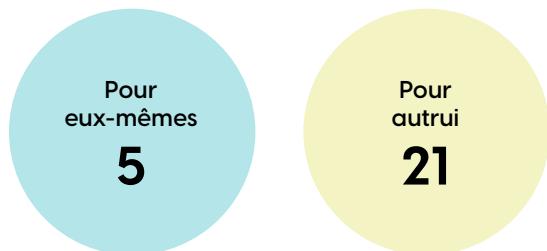
GRAPHIQUE 7 Demandes des membres du personnel et autres



Pour l'année universitaire 2024-2025, la communauté employée à temps régulier, partiel et sur une base temporaire comptait environ 1478 membres. De ce groupe, 2% ont sollicité les services de la protectrice universitaire.

Proportionnellement, la communauté employée a davantage sollicité les services de la protectrice universitaire, que ce soit pour elle-même 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.

GRAPHIQUE 9 Objet des demandes

Questions pédagogiques	69
Admission	
• 1 ^{er} cycle	2
• Cycles supérieurs	4
Évaluations	
• Révision-rétroaction	5
• Échec	4
• Consignes	4
• Note de participation	4
• Travail d'équipe	3
• Modalités	3
• Autres	11
Probation, exclusion	12
Pédagogie de l'enseignement	4
Étudiant(e)s en situation de handicap	3
Reconnaissance de crédits, exemption, équivalence	2
Délai de fin d'études	2
Exigences linguistiques	1
Autres	5

Questions financières	34
Droits de scolarité	
• Étudiant(e)s étranger(-ère)s incluant résident(e)s canadien(ne)s	4
• Étudiant(e)s québécois(es)	1
Annulation et abandon de cours	
• Étudiant(e)s québécois(es)	11
• Étudiant(e)s étranger(-ère)s	2
• Étudiant(e)s résident(e)s permanent(e)s	3
Règlement relatif au relevé de compte de l'étudiant	8
Bourses d'études	2
Frais de modification et de retard	1
Assurances collectives	1
Autre	1

Ressources humaines	7
Consultation sur une situation particulière de gestion	2
Conditions de travail	1
Employé retraité(e)/avantages sociaux	1
Autres	3
Relations interpersonnelles	2
Entre professeur(e)s et étudiant(e)s	2
Application des règlements disciplinaires	1
Règlement sur l'intégrité intellectuelle étudiante	1
Communications	1
Commentaires professeur(e)s sur les réseaux sociaux	1
Harcèlement	2
Discrimination (EDI)	1
Incivilité	1
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 d'ajustements ou 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 ajustements ou correctifs qui ont été appliqués à la suite de l'intervention du Bureau de la protectrice universitaire.

Demande d'annulation avec remboursement

1.

Afin de poursuivre en 2^e année du B.A.A., les étudiantes et étudiants admis à la passerelle (dorénavant le B.A.A. avec conditions) doivent dans un délai d'un an :

- obtenir une moyenne cumulative minimale de 2,0;
- réussir 8 des 10 cours de première année.

Certains d'entre eux, prévoyant ne pas obtenir la moyenne minimale de 2,0 à l'issue du trimestre d'hiver, s'inscrivent au début du mois de mars à un ou plusieurs cours du trimestre d'été afin de s'assurer d'obtenir la moyenne cumulative exigée à la fin de leur passerelle.

L'affichage des résultats des examens finaux du trimestre d'hiver sur HEC en ligne doit avoir lieu, au plus tard, 15 jours ouvrables suivant la fin de la période des examens, soit vers le 30 avril. La date limite pour obtenir une annulation d'un cours d'été avec remboursement est généralement aux environs du 7 mai. Les étudiant(e)s qui ont finalement obtenu une moyenne cumulative minimale de 2,0 à la fin de leur année universitaire ne peuvent annuler le ou les cours d'été avec remboursement puisque les derniers résultats affichés sont postérieurs à la date d'annulation des cours d'été. Le délai d'annulation du 7 mai précède l'affichage de certains résultats finaux sur HEC en ligne.

Les personnes qui se trouvent dans cette situation se sont vu refuser leur demande d'annulation avec remboursement. Compte tenu des coûts d'un cours du programme de B.A.A. (plus de 1000 \$ s'il ne s'agit pas du tarif québécois), elles se retrouvent devant un dilemme. Soit elles renoncent à s'inscrire à un cours d'été et courrent le risque de ne pas pouvoir poursuivre au programme du B.A.A., soit elles s'inscrivent à un ou des cours d'été dont elles devront assumer les coûts malgré l'atteinte d'une moyenne cumulative acceptable pour la poursuite en 2^e année du B.A.A.

La protectrice universitaire a recommandé à la direction du B.A.A. de faire une exception pour ces étudiantes et étudiants qui sont dans l'impossibilité d'annuler leur cours et d'obtenir un remboursement. L'École a accepté de les rembourser, mais poursuit sa réflexion sur la position à prendre face à ces cas exceptionnels.

Langue d'enseignement du Campus international

2.

Les étudiantes et étudiants qui s'inscrivent au cours Campus international, lequel relève du Département d'affaires internationales, doivent choisir la langue d'enseignement du cours lors de l'inscription. Ce cours comprend des séances en présence de professeur(e)s ainsi que des séminaires, conférences et visites d'organisation. Il arrive parfois que la langue utilisée dans le cadre des différentes méthodes d'enseignement est celle de la majorité du groupe et non la langue choisie lors de l'inscription. Cela cause préjudice aux étudiant(e)s qui ne sont pas à l'aise dans la langue majoritaire du groupe et qui n'ont pas choisi de suivre le cours dans une autre langue que celle de l'inscription. Après discussion avec la direction administrative du Campus sans frontières, la question de la langue d'enseignement sera abordée dans le cadre de l'application des bonnes pratiques au cours Campus international. Le personnel et la communauté étudiante seront sensibilisés sur la question du respect de la langue d'enseignement choisie lors de l'inscription.

Modalités d'évaluations prévues au plan de cours

3.

Les modalités de l'examen intra d'un cours de cycle supérieur, prévues au plan de cours, ont été modifiées pendant le trimestre, peu de temps avant l'évaluation. Le plan de cours prévoyait «un devoir tenant lieu d'examen intra de type Take Home» disponible pendant 48 heures. Le groupe a été avisé que l'évaluation prendrait plutôt la forme d'un examen en présentiel de 3 heures. Ce changement de modalité a impacté quelques personnes en raison, notamment, de déplacements et autres engagements professionnels et familiaux déjà planifiés. Ce changement de modalité tardif ne respecte pas l'article 3.2 du Règlement pédagogique de l'École qui prévoit que :

Les formes et les modalités de l'évaluation des apprentissages dans les cours figurent dans le plan de cours publié par HEC Montréal.

De plus, pour les personnes qui étaient dans l'impossibilité de se présenter à l'examen en présentiel, ce changement tardif des modalités des évaluations avait pour conséquence de les priver de la possibilité d'annuler leur cours avec remboursement et/ou de la possibilité de substituer ce cours par un autre; les délais pour ce faire étant prescrits.

À la suite d'une recommandation de la protectrice universitaire d'annuler le changement de modalités et de s'en tenir à ce qui était prévu dans le plan de cours, le directeur des études a donné suite à cette recommandation, puis la direction de département a avisé le groupe que les évaluations de mi-session et de fin de session seraient celles indiquées au début du trimestre dans le plan de cours sur ZoneCours.

Annulations et abandons de cours dans HEC en ligne

4.

Compte tenu du nombre d'étudiantes et d'étudiants qui procèdent à un abandon de cours (sans remboursement) dans leur HEC en ligne, mais qui demandent ensuite un remboursement à la Zone Info, la protectrice universitaire s'est informée auprès de cette dernière à savoir si cette clientèle était informée, avant la soumission de la demande d'abandon, que cela engendrerait des coûts.

L'annulation et l'abandon de cours se font dans HEC en ligne. Lorsqu'une personne annule un cours, les liens cliquables dans HEC en ligne la dirigent vers les pages du site Web de l'École qui mentionnent les conséquences d'une annulation ainsi que les frais applicables. Toutefois, il n'y a pas de message en cas d'abandon d'un cours après la date limite d'annulation avec remboursement. Plusieurs personnes ne prennent pas connaissance du calendrier universitaire et des dates limites qui y sont indiquées. Au moment d'abandonner leur cours, elles ne savent pas qu'elles devront assumer les frais de scolarité des cours abandonnés. Le manque d'information dans HEC en ligne avant la confirmation de l'abandon peut laisser croire qu'il n'y a pas de conséquences financières à abandonner un cours après le délai prescrit.

De plus, quelques membres de la communauté étudiante ne se présentent tout simplement pas à leurs cours une fois inscrits, et ce, sans les annuler. Plusieurs croient, notamment des étudiantes et étudiants étrangers, que le fait de ne pas se présenter à leur cours annulent de facto leurs frais de scolarité.

Puisque plusieurs ne lisent pas leurs courriels, ne prennent pas connaissance du règlement pédagogique et du calendrier universitaire, encore moins l'endos de leur facture étudiante, la protectrice universitaire a demandé à la Zone Info s'il était possible que :

- la clientèle étudiante qui procède à une demande d'abandon soit informée, avant la soumission de la demande, des conséquences financières qui s'y rattachent;
- la clientèle étudiante soit informée, dès l'inscription à un cours, que l'absence au cours ou le non-paiement ne sont pas considérés comme des avis d'annulation.

À la suite de ces recommandations, la Zone Info a inclus ces informations dans le HEC en ligne de la communauté étudiante ainsi que dans les communications (Infolettres) qui lui sont envoyées.

Problème technique concernant les examens en ligne

5.

La page ÉVALUATIONS sur le site Web de l'École offre des informations à la clientèle étudiante aux prises avec des problèmes techniques pendant leurs évaluations en présentiel. Cette page comprend une directive en cas de problème technique pendant une évaluation en présentiel sur ordinateur.

Cette directive mentionne que «Le surveillant ou la surveillante en salle n'offrira pas de soutien technique. Vous devez clavarder avec votre répondant ou répondante via Teams». Or, si le problème technique ne permet pas de communiquer avec le ou la répondante Teams, l'étudiante ou l'étudiant se trouve devant une impasse: remettre un examen incomplet ou remplir un avis d'interruption dans l'heure qui suit la fin de l'examen.

Après discussion avec la direction administrative, les informations sur la page ÉVALUATIONS ont été ajustées et permettent de demander assistance au personnel surveillant en salle.

Informations relatives aux recours en révision d'évaluation sur le site de l'École

6.

Plusieurs demandes reçues de la part de la clientèle étudiante relevaient de son ignorance des recours en révision mis sur pied par l'École. Force est de constater que la population étudiante ne consulte pas le Règlement pédagogique de l'École lorsqu'il est question d'exercer des recours en révision d'évaluation. Les recours en révision prévus pour les évaluations autres que l'examen final, telles que la participation, les travaux d'équipe ou individuel et les examens intra sont méconnus d'une bonne partie de cette clientèle. Celle-ci recourt davantage au site Web de l'École pour obtenir de l'information. Puisque ce dernier mentionne que «Pour une évaluation autre qu'un examen final ou un test de diplomation, adressez-vous directement à votre enseignante ou enseignant au plus tard 15 jours après la remise de la note.», la clientèle étudiante se tourne vers la protectrice universitaire comme dernier recours. De ce fait, certains membres de la clientèle étudiante perdent leur droit d'appel de la révision de la note reçue auprès du département concerné, en raison de la prescription du délai pour le faire.

Après discussion avec la direction administrative concernée, les informations sur la page RÉSULTATS ET NOTES du site Web de l'École fournissent une information complète relative aux recours en révision des évaluations autres que finales.

3.2 Ayant donné lieu à des recommandations

Aucune demande n'a donné lieu à une recommandation puisque toutes les directions administratives concernées par les recommandations de la protectrice universitaire ont accepté de les entériner de façon ponctuelle.

Partie 4

Suivi des recommandations

Aucun suivi de recommandation pour l'année en cours.

Conclusion

La protectrice universitaire accomplit son mandat grâce à un travail d'équipe. Elle remercie sincèrement toutes et tous les membres de la communauté de HEC Montréal qui lui ont généreusement fourni des renseignements, ont répondu à ses questions et ont engagé la discussion sur des améliorations à apporter. Elle tient également à souligner la confiance dont lui témoignent plusieurs membres du personnel en sollicitant ses conseils afin de résoudre des différends et de trouver des solutions. Elle apprécie leur ouverture qui contribue à maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et le Bureau de la protectrice universitaire.



