

The logo for HEC Montréal, featuring the letters 'HEC' in a large, bold, white font above the word 'MONTREAL' in a smaller, white font, all contained within a dark blue square.

HEC
MONTREAL

2020-2021

Rapport annuel

Ombudsman



L'année 2020-2021
En bref

117 Demandes
d'assistance

53 Consultations

64 Demandes
d'intervention

Clientèles

75 %
Clientèle
étudiante

15 %
Personnel
administratif

6 %
Corps
professoral



Objet des demandes



55 %
Questions
académiques

7 %
Relations
interpersonnelles

25 %
Questions
financières

3 %
Discrimination

3 %
Questions
de ressources
humaines

Table des matières

MOT DE LA PROTECTRICE UNIVERSITAIRE	05
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 l'ombudsman au fil des mois	08
Graphique 2 : Fréquentation du bureau de l'ombudsman 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 RECOMMANDATIONS	13
Partie 4	
SUIVI DES RECOMMANDATIONS	14
CONCLUSION	15

AVIS
Dans le présent rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans l'unique but d'alléger le texte.

Mot de la Protectrice universitaire

Ce rapport annuel témoigne du contexte exceptionnel de l'année universitaire 2020-2021. La pandémie a mis au jour les défis importants des études en mode virtuel dont les enjeux ont été à la base de la majorité des demandes adressées au bureau de l'ombudsman. L'adaptation à l'enseignement en ligne, les évaluations à distance et les mesures d'accommodement de la clientèle étudiante en situation de handicap ont suscité de nombreuses difficultés auprès de la communauté universitaire.

Malgré les enjeux majeurs soulevés, les gestionnaires et les membres du personnel se sont ajustés rapidement aux différents défis de l'enseignement virtuel en faisant preuve d'ouverture et d'écoute devant les préoccupations soulevées par la clientèle étudiante et le corps professoral. La rapidité de la mise sur pied de nouvelles procédures, notamment en matière d'évaluations en ligne, a permis la résolution de multiples problèmes. Mes nombreuses discussions avec le personnel concerné ont répondu aux problématiques ponctuelles, évitant, de ce fait, des recommandations de ma part.

En termes statistiques, contrairement à l'année dernière, les demandes provenant de la clientèle étudiante ont augmenté alors que le corps professoral et le personnel administratif ont moins sollicité les services du bureau. Le quart des demandes de la population étudiante provient de la clientèle n'ayant pas la citoyenneté canadienne. Fait remarqué cette année, quelques parents ont sollicité les services du bureau.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2020-2021 et vous souhaite une bonne lecture.

Pascale Legault
Protectrice universitaire

Partie 1

LE BUREAU DE LA PROTECTRICE UNIVERSITAIRE

1.1 Rôle et mandat

Afin que son indépendance, sa neutralité et son impartialité soient garanties, la protectrice universitaire relève de la présidente du conseil d'administration de la corporation de HEC Montréal, madame Hélène Desmarais. Elle a pour mandat de s'assurer que chaque membre de la communauté de l'École obtienne 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.

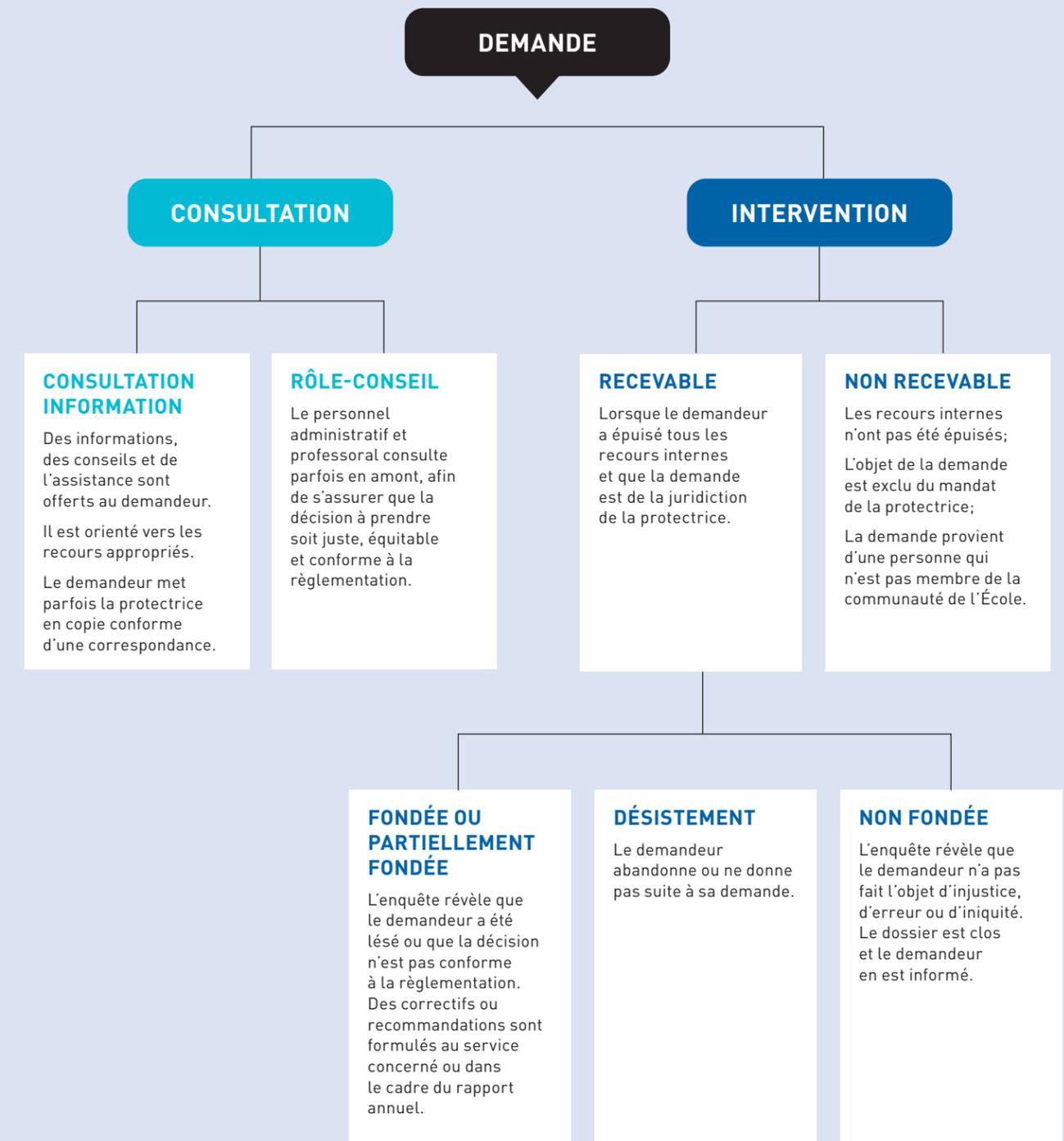
1.3 Activités externes, développement professionnel

La protectrice universitaire est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (AOUCC). Elle collabore ainsi à la promotion de la fonction institutionnelle d'ombudsman et participe à des échanges de réflexion sur le perfectionnement de la profession. Ces réseaux professionnels importants lui permettent également d'échanger par courriels sur des problématiques soulevées par l'un de leurs membres.

Partie 2

LES CONSULTATIONS ET LES DEMANDES D'INTERVENTION

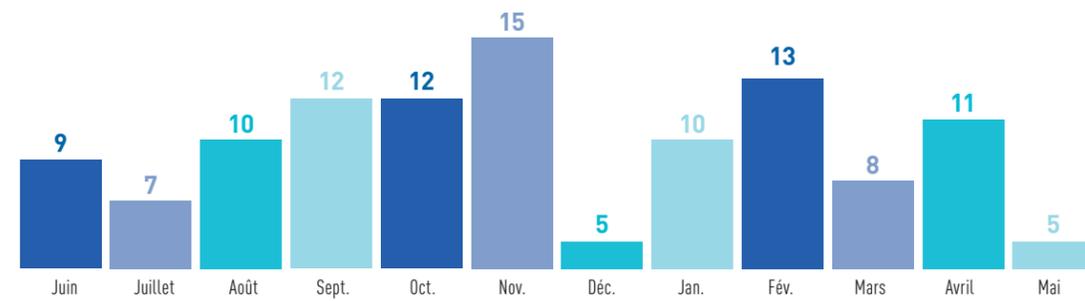
2.1 Processus de traitement de la demande



2.2 Statistiques

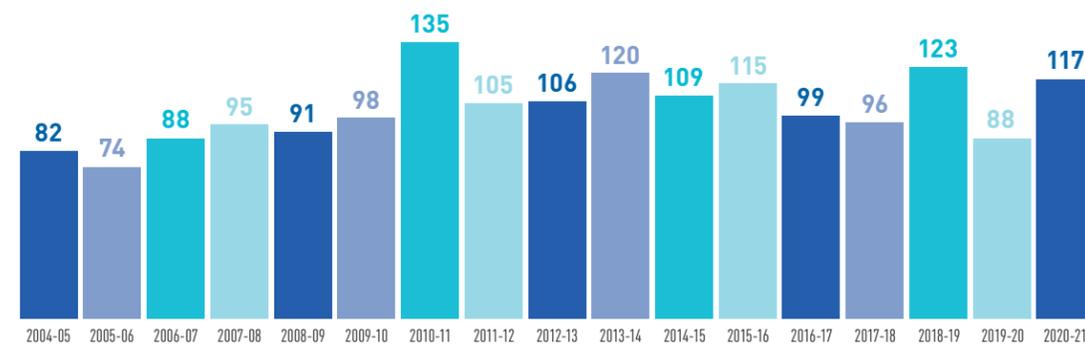
Graphique 1

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES MOIS



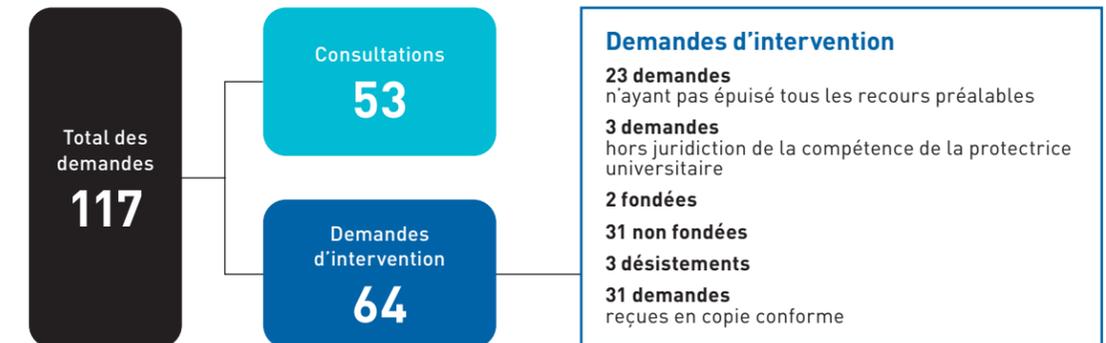
Graphique 2

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES ANS DE 2004-2005 À 2020-2021



Graphique 3

NOMBRE ET RÉPARTITION DES DEMANDES



Graphique 4

PROVENANCE DES DEMANDES

À l'automne 2020, l'École comptait 15 180 inscriptions dans l'ensemble de ses programmes d'études. 87 demandes acheminées au bureau de la protectrice proviennent de la clientèle étudiante inscrite. Moins de 1% de cette clientèle fait appel aux services de l'ombudsman.

Clientèle étudiante (incluant les candidats et les anciens étudiants)



Graphique 5
DEMANDES SELON LA CITOYENNETÉ DES ÉTUDIANTS

Étudiants canadiens : 63	Étudiants internationaux : 10	Résidents permanents : 11
1 ^{er} cycle : 46	1 ^{er} cycle : 6	1 ^{er} cycle : 9
Cycles supérieurs : 17	Cycles supérieurs : 4	Cycles supérieurs : 2

24 % des demandes proviennent de la clientèle étudiante n'ayant pas la citoyenneté canadienne, une diminution par rapport à l'année dernière. En revanche, des 21 demandes reçues, 71 % concernaient des questions de nature académique (augmentation de 30 %), le reflet de la pandémie. 19 % des demandes étaient de nature financière, en diminution par rapport à l'année dernière.

Graphique 6
DEMANDES SELON LE CYCLE D'ÉTUDES

Demandes d'assistance	Répartition par cycle	Demandes/population étudiante totale
1^{er} cycle : 70 % (62)	72 % (10 869)	0,6 %
B.A.A. : 22 % (14)	40 % (4 327)	0,3 %
Certificats : 77 % (48)	55 % (5 936)	0,8 %
Cycles supérieurs : 30 % (26)	28 % (4 311)	0,6 %
D.E.S.S. : 50 % (13)	37 % (4 183)	0,3 %
Maîtrise : 42 % (11)	44 % (1 879)	0,3 %
MBA : 4 % (1)	7 % (296)	0,02 %

Graphique 7
DEMANDES DES MEMBRES DU PERSONNEL ET AUTRES



À l'automne 2020, le personnel administratif et de soutien de l'École comptait 677 employés. 2,5 % de ce groupe ont sollicité les services de la protectrice universitaire.

Proportionnellement, les employés ont davantage sollicité les services de la protectrice universitaire, que ce soit pour eux-mêmes ou pour autrui, que toute autre population.

Graphique 8
DEMANDES DES MEMBRES DU PERSONNEL SELON QU'ILS CONSULTENT POUR EUX-MÊMES OU POUR AUTRUI



Plusieurs gestionnaires académiques et occasionnellement des professeurs consultent le bureau de la protectrice de façon préventive, afin de s'assurer que la décision à prendre ne créera pas d'injustice, iniquité ou erreur à l'endroit de l'étudiant. 75 % des demandes des membres du personnel concernent autrui comparativement à 14 % pour l'année universitaire 2018-2019 et à 64 % en 2019-2020.

Graphique 9
OBJET DES DEMANDES

Questions académiques	64	Ressources humaines	2
Admission		Exonération de frais	1
• 1 ^{er} cycle	4	Processus d'embauche	1
• Cycles supérieurs	4		
Évaluation		Relations interpersonnelles	8
• Par le professeur	7	Profs/étudiants	7
• Par les pairs	1	Corps professoral	1
• Bogue informatique en ligne	10		
• Demande d'accommodement raisonnable	2	Application de la politique EDI	1
• Absences	5	Harcèlement	1
• Rétroaction	4	Discrimination	2
Pédagogie de l'enseignement	3	En matière de handicap	1
Probation, exclusion	3	Allégation de racisme	1
Reconnaissance de crédits, exemption, équivalence	4		
Demande avis/info	5	Autres	4
Étudiants en situation de handicap	4	Comportement inapproprié d'un gardien de sécurité	1
Stages	4	Courriel indésirable provenant de HEC	1
Plagiat	3	Liberté d'expression en milieu universitaire	1
Encadrement	1	Santé mentale en raison de la Covid-19	1
Questions financières	30		
Droits de scolarité			
• Étudiants étrangers incluant résidents permanents	4		
• Étudiant québécois	1		
Annulation et abandon			
• Étudiants québécois	14		
• Étudiant étranger	1		
Frais de modification et de retard	2		
Aide financière et bourses	1		
Assurances collectives	3		
Autres frais	2		
Exigences technologiques PC/MAC	1		
Refus diplômes, relevés de notes, inscription en cas de défaut de paiement	1		

Partie 3

DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À DES RECOMMANDATIONS

Des demandes d'ajustement ou correctif liées strictement à la situation d'un demandeur sont déposées de façon ponctuelle au terme de chaque enquête auprès de l'autorité concernée.

À la suite d'une plainte, une enquête auprès des équipes relevant de la Direction des ressources humaines a été effectuée et a mené à une recommandation.

Dès qu'un poste est à pourvoir au sein d'un secteur, qu'il s'agisse d'une restructuration de service, d'un nouveau poste, d'un emploi vacant ou réévalué, il est recommandé que :

Dans le cas où les équipes des Relations de travail et rémunération globale, de Développement organisationnel et gestion de changement sont impliquées, ces dernières et le gestionnaire concerné soient accompagnés, dès le début du processus, par l'équipe d'Acquisition de talents, dont l'un des mandats est de s'assurer que les perspectives d'emplois pour les employés soient respectées, en conformité de la politique d'acquisition de talents.

Partie 4

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

En raison de la pandémie, la Direction des études a eu à gérer de nombreux dossiers prioritaires. Le suivi de la recommandation ci-dessous se fera au prochain rapport annuel.

Le volet de la notation suscite bien des interrogations autant chez les étudiants que chez les chargés de cours, professeurs et directions de départements. Les grilles de conversion utilisées par les professeurs et la notion d'arrondissement de la note finale sont appliquées de façon disparate au sein d'un même département, entre les différents départements et au niveau des programmes d'études.

Une étudiante s'est adressée à mon bureau lorsqu'elle s'est fait répondre par son professeur que pour arrondir la note finale de son cours, ce qui lui permettrait de changer sa note littérale, elle devait présenter une demande de révision de note de son examen final. Le professeur avait procédé de cette façon pour d'autres étudiants du même cours ayant demandé un arrondissement de leur note finale. Au soutien de cette demande, le professeur a expliqué à l'étudiante qu'il était tout à fait d'accord à arrondir la note finale du cours, mais que la coordination de son département n'était pas de cet avis. Il se permettait donc de le faire dans le cadre de la révision. À ma demande, l'étudiante s'est adressée tout d'abord à la personne responsable de la coordination du cours qui lui a confirmé qu'elle n'acceptait pas d'arrondir la note finale du cours. Finalement, la direction du département a accepté de façon exceptionnelle d'arrondir la note finale du cours.

À la suite de mes discussions avec quelques directions de département, j'ai constaté qu'il n'y avait pas de ligne de conduite, émise par l'École, concernant l'arrondissement de la note finale d'un cours. La décision d'arrondir ou pas est prise parfois par le professeur, par la coordination du cours ou par la direction du département. De plus, les professeurs d'un même département n'utilisent pas tous la même grille de conversion et ne l'appliquent pas tous de la même façon. L'un d'entre eux peut convenir que la lettre A correspond à une note numérique se situant entre 85 % et 88 % sans arrondissement de la note finale alors qu'un autre décide qu'un A se situe entre 75 % et 78 % en acceptant d'arrondir la note finale. À mon avis, la grille de conversion devrait être énoncée de façon claire, au début de chaque cours, et appliquée de façon uniforme aux étudiants d'un même cours.

Il est recommandé que la direction des études se penche sur ces aspects de la notation et élabore des balises claires, à l'attention du corps professoral et des directions de département, comportant des critères et des paramètres qui permettent le plus possible des applications objectives et explicables.

CONCLUSION

La contribution d'un ombudsman est le fruit d'un travail en équipe. Je remercie sincèrement tous les membres de la communauté de HEC Montréal qui ont généreusement collaboré à me fournir des renseignements, à répondre à mes questions et à engager la discussion sur des améliorations à apporter. Je tiens également à souligner la confiance que me témoignent plusieurs membres du personnel en sollicitant mes conseils afin de résoudre des différends ou de trouver des solutions. J'apprécie leur ouverture qui contribue à maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et le bureau de l'ombudsman.

HEC Montréal

3000, chemin de la Côte-Sainte-Catherine

Montréal (Québec) H3T 2A7 CANADA

514 340-6000

hec.ca

HEC Montréal est affiliée à l'Université de Montréal.



Soucieuse de l'environnement, HEC Montréal privilégie l'utilisation de papier recyclé fabriqué au Québec dans le respect de normes environnementales reconnues.

