

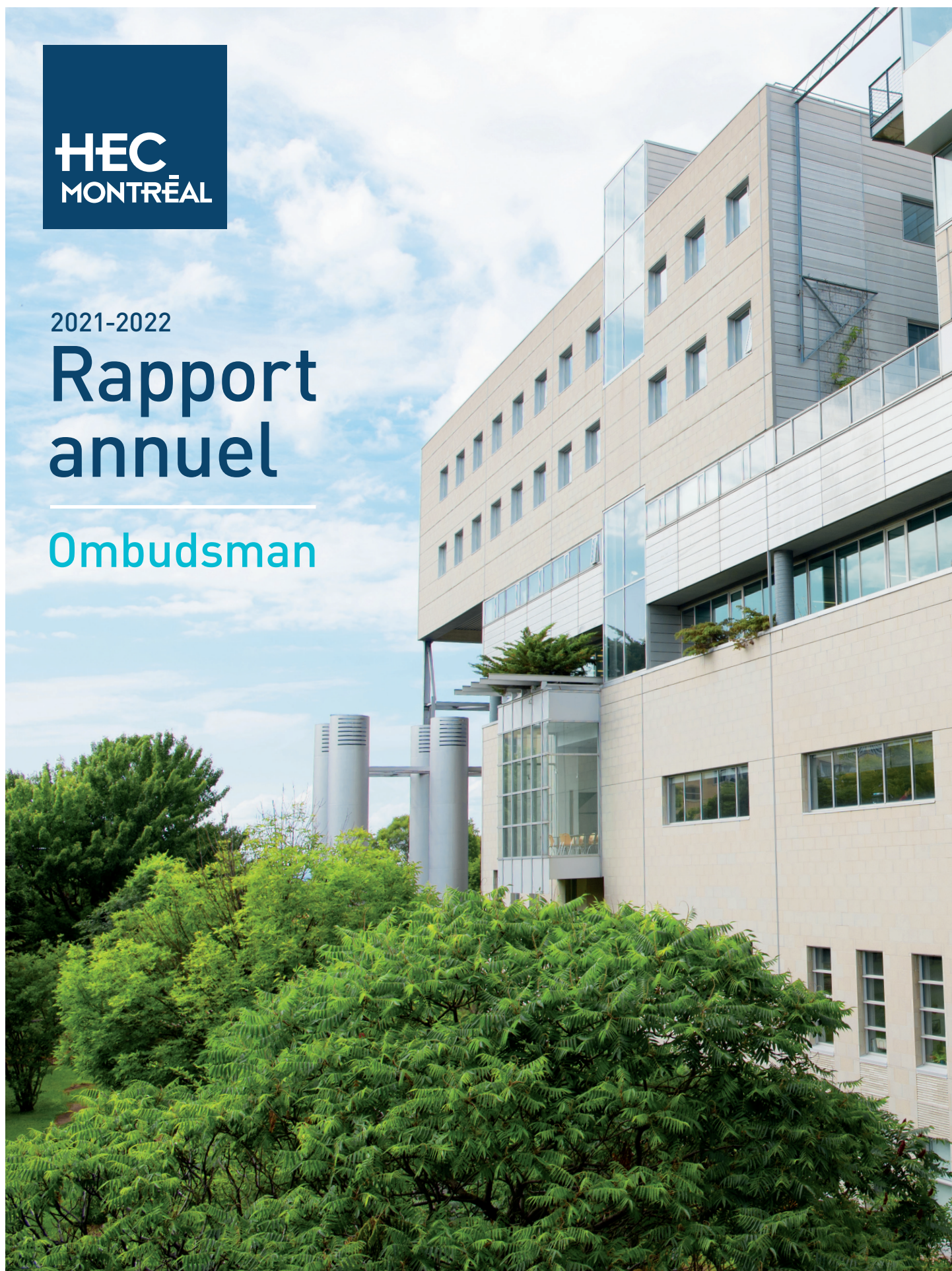


HEC
MONTRÉAL

2021-2022

Rapport annuel

Ombudsman



L'année 2021-2022
En bref

116 Demandes
d'assistance

57 Consultations

59 Demandes
d'intervention



Clientèles

71 %

Clientèle
étudiante

19 %

Personnel
administratif

5 %

Corps
professoral



Objet des demandes



43 %

Questions
pédagogiques

8 %

Questions de
ressources humaines

30 %

Questions
financières

3 %

Relations
interpersonnelles

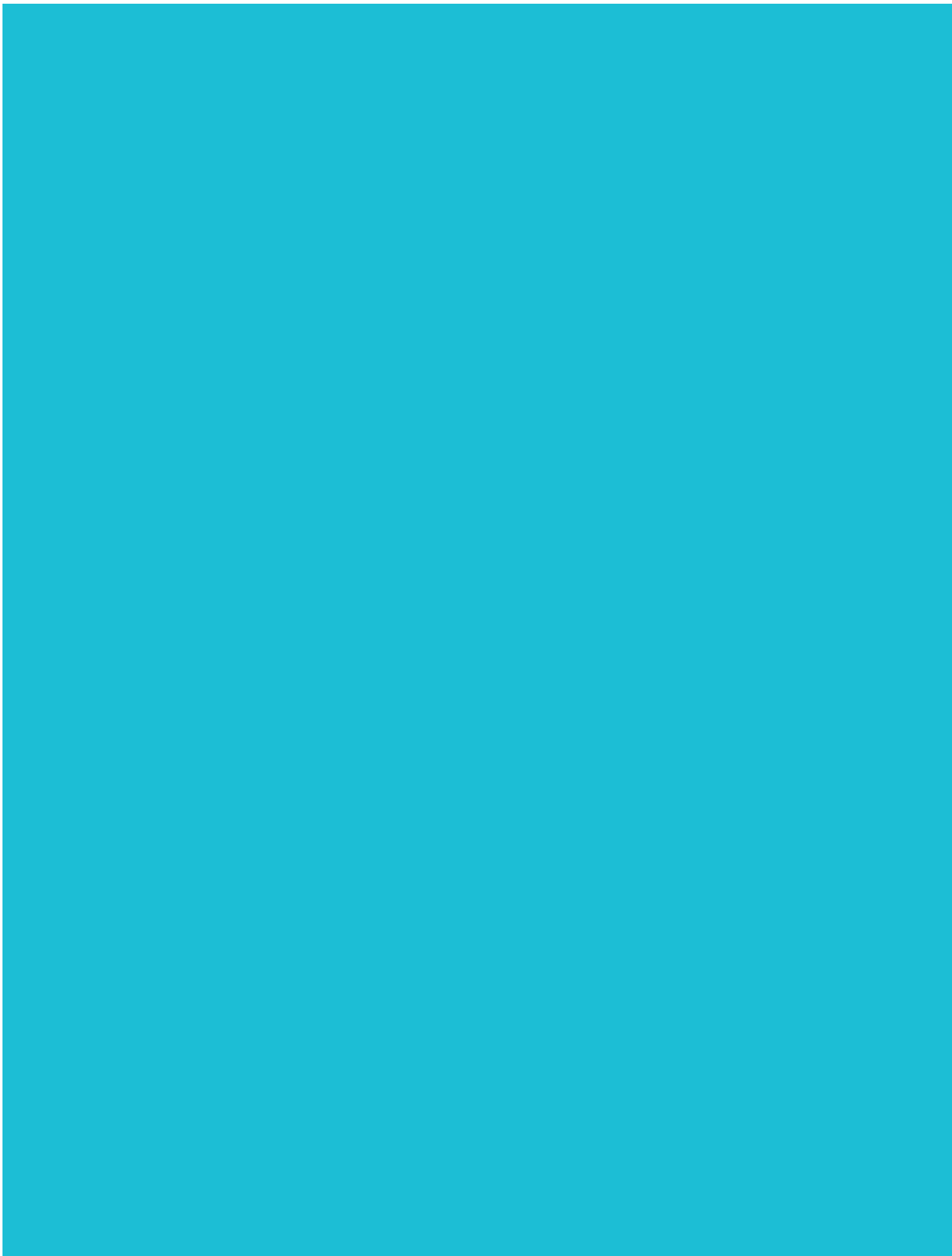


Table des matières

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 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 14

- 3.1 Ayant donné lieu à des ajustements ou correctifs 14
- 3.2 Ayant donné lieu à des recommandations 16

Partie 4

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 18

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 :

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 dérogée 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.

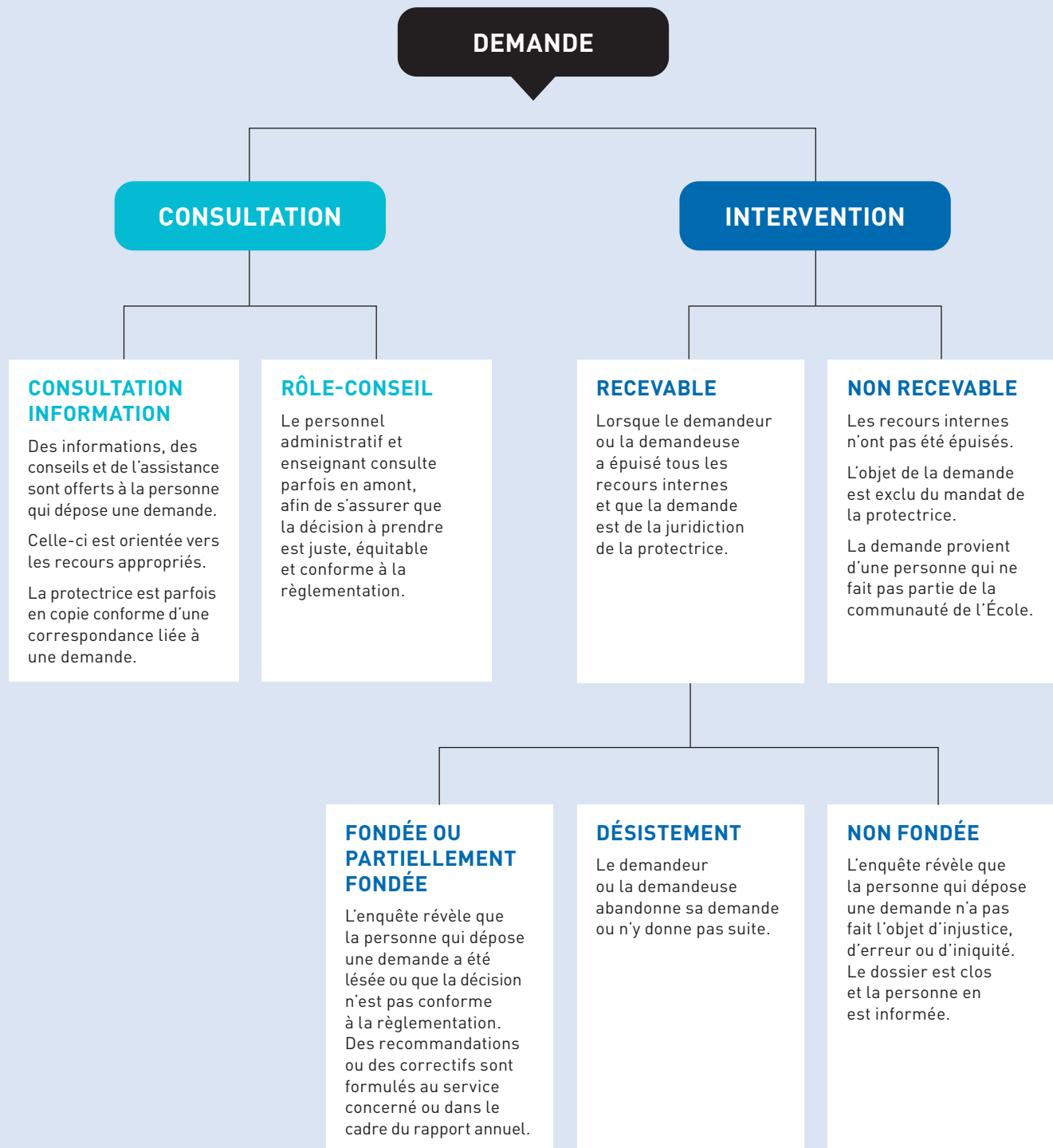
1.3 Activités externes, développement professionnel

La protectrice universitaire est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (AOUCC). 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

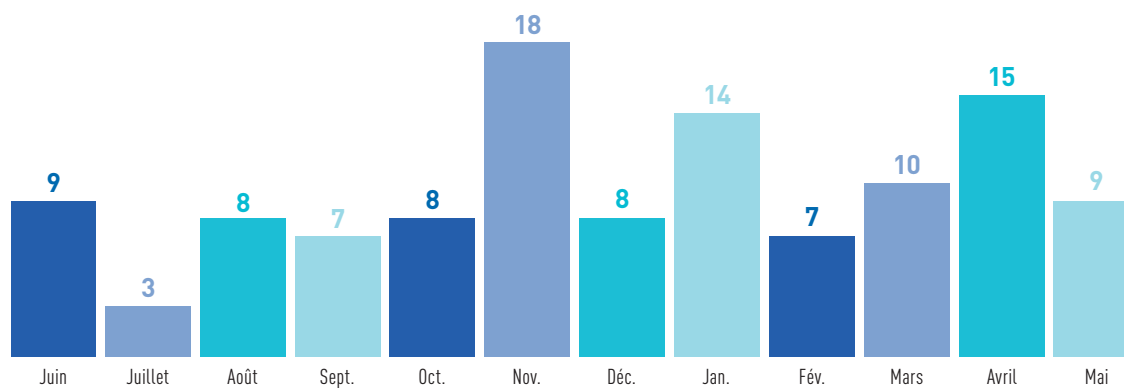
2.1 Processus de traitement de la demande



2.2 Statistiques

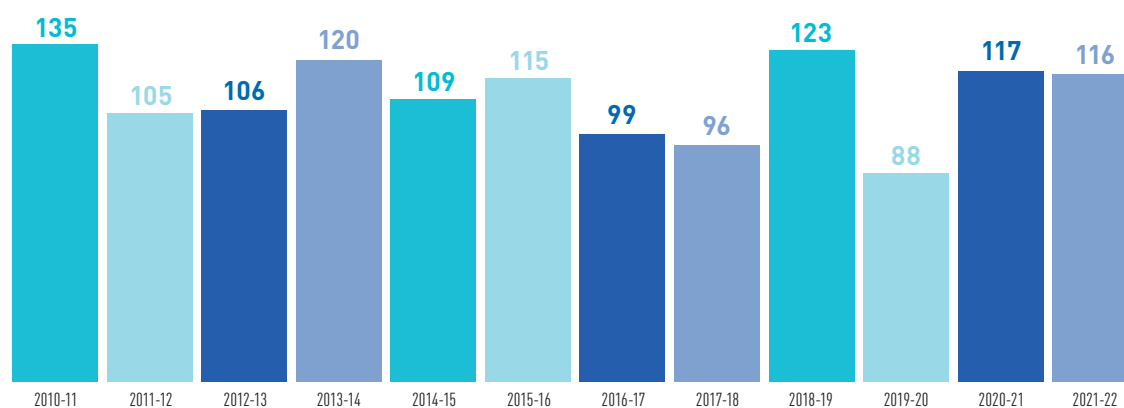
Graphique 1

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE LA PROTECTRICE
UNIVERSITAIRE AU FIL DES MOIS



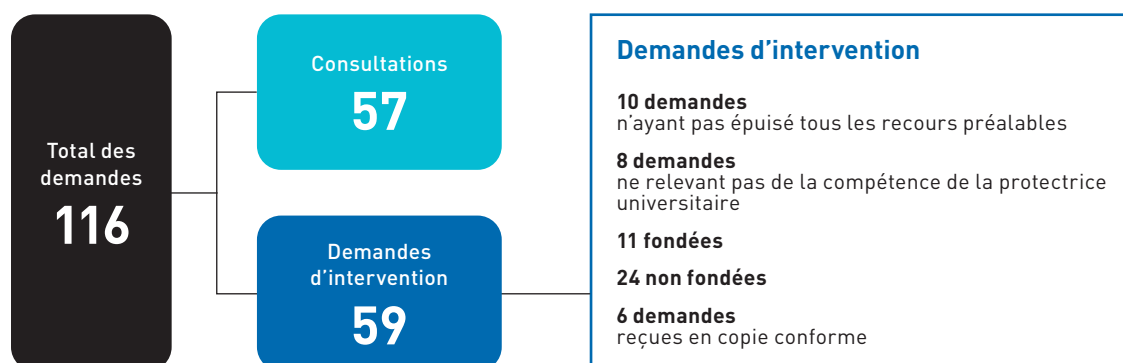
Graphique 2

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE LA PROTECTRICE
UNIVERSITAIRE AU FIL DES ANS DE 2010-2011 À 2021-2022



Graphique 3

NOMBRE ET RÉPARTITION DES DEMANDES



Graphique 4

PROVENANCE DES DEMANDES

À l'automne 2021, la population étudiante de l'École comptait 14 299 personnes inscrites dans l'ensemble de ses programmes d'études. Il y a eu 82 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)



*1 demande concernant 10 étudiant(e)s

Graphique 5

DEMANDES SELON LA CITOYENNETÉ DE LA CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

Les étudiants et étudiantes ayant un statut de résident permanent ou étranger comptent pour 27 % des demandes de cette clientèle. Ce nombre est sensiblement le même que celui de l'année dernière. 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 : 60	Étudiant(e)s internationaux(-nales) : 12	Résident(e)s permanent(e)s : 11
1 ^{er} cycle : 45	1 ^{er} cycle : 5	1 ^{er} cycle : 10
Cycles supérieurs : 15	Cycles supérieurs : 7	Cycles supérieurs : 1

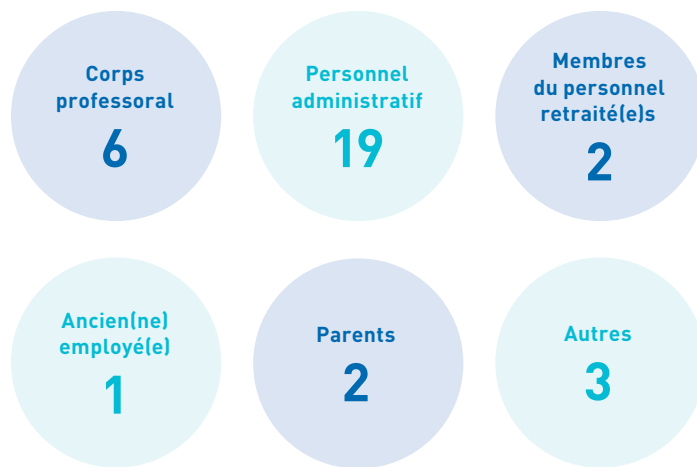
Graphique 6

DEMANDES SELON LE CYCLE D'ÉTUDES

Demandes totales d'assistance	Répartition par cycle	Demandes/ population étudiante totale
1^{er} cycle : 71 % (58) Incluant ancien(ne) candidat(e) et étudiant(e)	71 % (10 214)	0,6 %
B.A.A. : 22 % (13)	45 % (4 590)	0,3 %
Certificats : 74 % (43)	50 % (5 113)	0,8 %
Cycles supérieurs : 30 % (24)	28 % (4 085)	0,6 %
D.E.S.S. : 42 % (10)	37 % (1 418)	0,7 %
Maîtrise : 42 % (10)	44 % (1 863)	0,5 %
MBA : 12,5 % (3)	7 % (300)	1 %
EMBA : 4 % (1)	2 % (88)	1 %

Graphique 7

DEMANDES DES MEMBRES DU PERSONNEL ET AUTRES



À l'automne 2021, le personnel administratif et de soutien de l'École comptait 699 employés et employées. 3 % 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. En 2021-2022, 57 % des demandes des membres du personnel concernent autrui comparativement à 75 % pour l'année universitaire 2020-2021.

Graphique 9

OBJETS DES DEMANDES

Questions pédagogiques	50
Admission	
• 1 ^{er} cycle	1
• Cycles supérieurs	2
Évaluations	
• Bogue informatique en ligne	4
• Échec	3
• Révision-rétroaction	3
• Gestion des examens par les surveillant(e)s	3
• Examens perdus	2
• Situation de handicap	1
• Système de surveillance ProckterTrack	1
• Évaluation par les pairs	1
• Autres	8
Pédagogie de l'enseignement	2
Probation, exclusion	4
Difficultés liées à l'inscription	3
Reconnaissance de crédits, exemption, équivalence	1
Demande d'avis ou d'information	4
Demandes d'accommodements raisonnables	2
Plagiat	1
Autres	4
Questions financières	34
Droits de scolarité	
• Étudiant(e)s étranger(-ère)s incluant les résident(e)s permanent(e)s	2
Annulation et abandon	
• Étudiant(e)s québécois(es)	14
• Étudiant(e) résident(e) permanent(e)	1
• Étudiant(e) étranger(-ère)	1
Frais de modification et retard	1
Assurances collectives	
• Étudiant(e)s québécois(es) et résident(e)s permanent(e)s	2
• Étudiant(e) étranger(-ère)	1
Défaut de paiement	6
Demandes de dédommagement pour un cours comportant des lacunes	3
Étudiant(e) en situation de handicap – demande de remboursement liée à un accommodement raisonnable	1

Ressources humaines	8
Avantages sociaux	3
Processus d'embauche	2
Conflit de travail avec un(e) supérieur(e)	1
Candidature refusée	1
Demande d'accommodement raisonnable en lien avec la pandémie	1
Relations interpersonnelles	3
Entre professeur(e)s et étudiant(e)s	2
Entre étudiant(e)s	1
Application des règlements disciplinaires	3
Associations étudiantes	4
Communications	4
Liberté d'expression des membres du personnel	1
Propos inappropriés sur les réseaux sociaux	1
Communication destinée aux étudiant(e)s	1
Demande d'accès à l'information	1
Harcèlement	2
Discrimination	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'ajustement 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.

- 1** Clarification sur le site web de l'École relative à la distinction entre les cours 100 % en ligne et les cours virtuels en ce qui concerne les dates limites d'annulation et d'abandon de cours.
- 2** De façon exceptionnelle, une demande d'accommodement afin de suivre les cours de façon virtuelle a été accordée à une proche aidante.
- 3** Certains étudiants ou étudiantes éprouvant des difficultés majeures pendant un examen ne le mentionnent pas en raison du libellé de l'article 3.2.2.1 du *Règlement pédagogique* qui prévoit que toute sortie pendant la tenue des examens est interdite et que l'étudiant ou l'étudiante qui se présente à un examen ne peut par la suite demander que le résultat obtenu soit exclu de son évaluation, et ce, quel que soit le motif invoqué. Des discussions avec la direction administrative concernée et le service de soutien aux étudiants en situation de handicap ont permis à un étudiant d'obtenir un avis d'interruption d'examen ultérieur à la date d'examen.
- 4** Les étudiantes et étudiants étrangers non admissibles à la RAMQ et au pack CFE HEC doivent être couverts par la compagnie d'assurance Sun Life. Or celle-ci n'offre pas une couverture familiale d'assurance-maladie. Cette situation oblige la famille à être couverte par deux compagnies d'assurances distinctes. Dans ces cas d'exception, le registrariat mettra en place un document de décharge uniformisé permettant à l'étudiant ou l'étudiante de se doter d'une assurance familiale égale (pour l'étudiant ou l'étudiante) à celle offerte par la Sun Life.

5

Un étudiant ayant effectué un examen final avec l'outil Test & Quiz a constaté qu'une de ses réponses n'avait pas été enregistrée et, de ce fait, a obtenu un échec. Il devait reprendre l'examen final à un trimestre ultérieur. Une enquête à son dossier avec le service de soutien technique a permis de constater qu'un problème technique imputable à l'École avait empêché la sauvegarde de la dernière partie de l'examen. Après discussion avec la direction administrative concernée, on a permis à l'étudiant de ne reprendre que cette partie de l'examen.

6

En raison d'un solde impayé, ne concernant pas l'année fiscale concernée, un étudiant ne pouvait avoir accès à ses reçus fiscaux. En vertu de l'article 3.2 du *Règlement relatif au relevé de compte de l'étudiant*, l'étudiant ou l'étudiante dont le compte est en souffrance ne peut avoir accès à ses relevés de notes, attestation d'études ou diplôme. En conformité de ce règlement, le service de la comptabilité et de la trésorerie a rendu disponible l'accès aux reçus fiscaux.

7

À la suite d'un inconfort manifesté par quelques étudiants et étudiantes d'une cohorte du programme EMBA McGill-HEC sur la possibilité de conflit d'intérêts entre un membre du corps professoral siégeant au conseil d'administration d'une entreprise pour laquelle travaille un étudiant ou une étudiante, la direction du programme a mis en place une déclaration d'intérêt invitant, sur une base annuelle, les directeurs et directrices de module à l'informer de toute situation pouvant potentiellement conduire à un conflit d'intérêts ou à une apparence de conflit d'intérêts. Les professeurs et professeures seront ainsi obligés de dévoiler leur statut d'administrateur et ne pourront corriger les évaluations des étudiants et étudiantes qui travaillent dans une entreprise pour laquelle ils ou elles siègent en tant qu'administrateurs.

3.2 Ayant donné lieu à des recommandations

La *Politique d'exonération des droits de scolarité* adoptée par l'École ne permet pas la poursuite du programme d'études (comprenant plusieurs grades universitaires) d'un étudiant ou d'une étudiante dont le parent devient retraité. Elle permet uniquement la poursuite d'un grade universitaire débuté lorsque le parent était une ou un membre du personnel en fonction à l'École.

À la suite de deux plaintes de membres du personnel retraité en lien avec la *Politique d'exonération des droits de scolarité*, une enquête auprès de la Direction des ressources humaines a été effectuée et a mené à des recommandations.

Une « *Entente de réciprocité, relative à l'Exonération des droits de scolarité entre l'Université de Montréal, l'École Polytechnique et l'École des Hautes Études Commerciales* » (l'Entente) a été conclue en 1969. Cette entente prévoit un « *régime d'exemption totale ou partielle des frais d'inscription pour les membres du personnel, leurs enfants et leur épouse*. ». Au fil des ans, l'Université de Montréal et l'École polytechnique ont intégré les critères de l'Entente dans le cadre des conventions collectives des divers corps d'emploi de leur institution. La *Politique d'exonération des droits de scolarité* de HEC, laquelle figure sur le site de l'École depuis 2012, n'a jamais été modifiée depuis.

Cette politique prévoit, en cas de retraite ou de décès d'une ou d'un membre du personnel, ce qui suit :

Une extension des bénéfices d'exonération des droits de scolarité est accordée à votre conjoint ou à votre enfant à charge, en cas de retraite ou de décès, si :

Une extension des bénéfices d'exonération des droits de scolarité est accordée à votre conjoint ou à votre enfant à charge, en cas de retraite ou de décès, si :

- vous avez complété cinq années de service continu lors de votre départ à la retraite ou de votre décès;
- votre conjoint ou votre enfant à charge est inscrit à un cours conduisant à un grade universitaire débuté avant votre départ à la retraite ou votre décès;
- votre conjoint ou votre enfant à charge poursuit son programme de façon continue, sans interruption.

Cette extension des bénéfices est interrompue lorsque :

- l'étudiant obtient le grade universitaire pour lequel il était inscrit lors de votre départ à la retraite ou de votre décès;
- votre enfant cesse d'être à votre charge (en cas de retraite);
- votre conjoint se remarie.

Les personnes plaignantes reprochent à l'École de ne pas avoir respecté le principe de réciprocité relatif à l'Entente lors de l'adoption des critères s'appliquant aux différents membres du personnel. Elles estiment que les membres retraités de HEC Montréal ne sont pas traités sur le même pied d'égalité que ceux des deux autres institutions. Se référant aux conventions collectives et protocoles d'entente entre l'Université de Montréal et ses corps d'employés, lesquels accordent au personnel retraité les mêmes bénéfices d'exemption négociés à l'égard du personnel actif, les personnes plaignantes considèrent que l'École déroge au principe de l'Entente signée par cette dernière en 1969.

Dans les faits, l'École polytechnique et HEC Montréal appliquent les mêmes critères d'exonération des droits de scolarité à l'endroit de leur personnel retraité. L'Université de Montréal est plus généreuse à l'égard de son personnel chargé de cours et retraité, mais un peu moins pour son personnel en fonction. Chaque institution respecte le tronc commun de l'Entente, mais elle diffère dans l'application de ses critères selon les corps d'emploi. Il faut ainsi en conclure que les trois institutions ne s'imposent pas une réciprocité absolue dans l'application de l'Entente et, par surcroît, ne se consultent pas avant d'imposer les critères reliés à leurs différents corps d'emploi. Ce sont les raisons pour lesquelles la protectrice universitaire en est arrivée à la conclusion que les plaintes des membres du personnel retraité ne sont pas fondées.

Toutefois, l'enquête a permis de constater que les trois institutions diffèrent sur la légitimité ou la force de loi à accorder à l'Entente de 1969. Les avis divergent à savoir si cette Entente lie toujours les parties et si oui, de quelle façon.

De plus, les termes utilisés dans la *Politique d'exonération des droits de scolarité* de HEC Montréal peuvent porter à confusion. Le terme *programme* que l'on retrouve dans les critères des conventions et protocoles de l'Université de Montréal et de l'École polytechnique peut inclure plusieurs grades universitaires alors que le terme *programme* figurant dans la politique de l'École en lien avec le personnel retraité n'inclut qu'un grade universitaire. Par exemple, le programme d'études menant au titre de psychologue à l'Université de Montréal inclut obligatoirement le doctorat. HEC Montréal ne permet pas la poursuite du programme d'études d'un étudiant ou d'une étudiante dont le parent devient retraité, uniquement le grade débuté lorsque son parent était une ou un membre du personnel en fonction à l'École.

Voici les raisons pour lesquelles la protectrice universitaire recommande que :

- 1** L'École clarifie les tenants et aboutissants de « l'Entente de réciprocité, relative à l'Exonération des droits de scolarité entre l'Université de Montréal, l'École Polytechnique et l'École des Hautes Études Commerciales » auprès des deux autres institutions.
- 2** La direction des ressources humaines clarifie sa *Politique d'exonération des droits de scolarité* afin d'éviter toute confusion quant aux termes utilisés.

Partie 4

Suivi des recommandations

Recommandation relative à la notation dans le rapport annuel 2019-2020

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.

Suivi de la recommandation effectuée par la Direction des études

La Direction des études, en collaboration avec la Direction de l'apprentissage et de l'innovation pédagogique (DAIP), s'est penchée sur les pratiques de notation, notamment sur les façons d'utiliser les grilles de conversion des notes numériques aux notes littérales. Une proposition d'harmonisation des pratiques de notation à HEC Montréal a été produite. Comme recommandé dans le rapport annuel 2019-2020, elle vise entre autres à établir «des critères et des paramètres qui permettent le plus possible des applications objectives et explicables» de l'évaluation des acquis des apprentissages et des compétences visés dans les cours. Cette proposition a été approuvée par les directrices et directeurs des programmes et présentée aux directrices et directeurs des départements en avril 2022. Des enseignantes et enseignants ont accepté de participer à un projet pilote aux trimestres d'automne 2022 et d'hiver 2023 pour tester, évaluer et, si nécessaire, ajuster cette proposition avant de généraliser son application à l'ensemble des cours.

De plus, à la fin de chaque trimestre, la Direction des études rappelle aux directrices et directeurs des départements lors d'une séance du Conseil pédagogique de porter attention aux grilles de conversion lors de l'approbation des notes finales.

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. J'apprécie votre ouverture qui contribue à maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et le Bureau de la protectrice universitaire.

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.

