

**HEC**  
MONTREAL

# Rapport annuel

Ombudsman

2022-2023



**123** Demandes  
d'assistance

**60** Consultations

**61** Demandes  
d'intervention

**2** Autres

### Clientèles

**58%**  
Clientèle étudiante

**21%**  
Personnel administratif

**6%**  
Corps professoral

**15%**  
Autres

### Objet des demandes

**43%**  
Questions pédagogiques

**30%**  
Questions financières

**8%**  
Questions de ressources humaines

**3%**  
Relations interpersonnelles

# Table des matières

<b>Partie 1 : Le bureau de la protectrice universitaire.....</b>	<b>06</b>
1.1 Rôle et mandat.....	06
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau.....	06
1.3 Activités externes, développement professionnel.....	06
<b>Partie 2 : Le bureau de la protectrice universitaire.....</b>	<b>07</b>
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
<b>Partie 3 : Demandes ayant donné lieu à des recommandations.....</b>	<b>14</b>
3.1 Ayant donné lieu à des ajustements ou correctifs.....	14
3.2 Ayant donné lieu à des recommandations.....	15
<b>Partie 4 : Suivi des recommandations.....</b>	<b>16</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>19</b>

# 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.

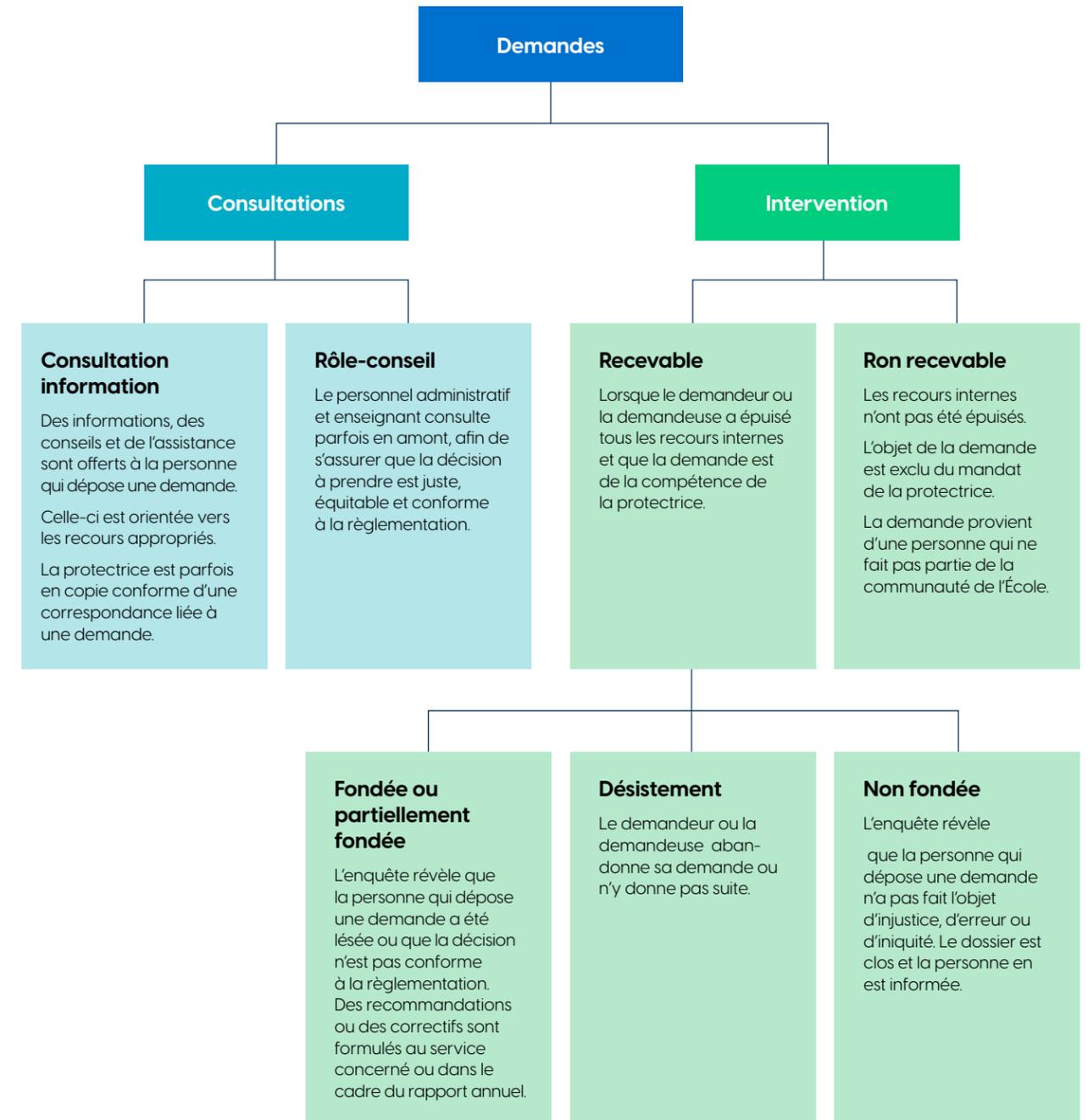
### 1.3 Activités externes, développement professionnel

La protectrice universitaire est membre de l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec (AOESQ), 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

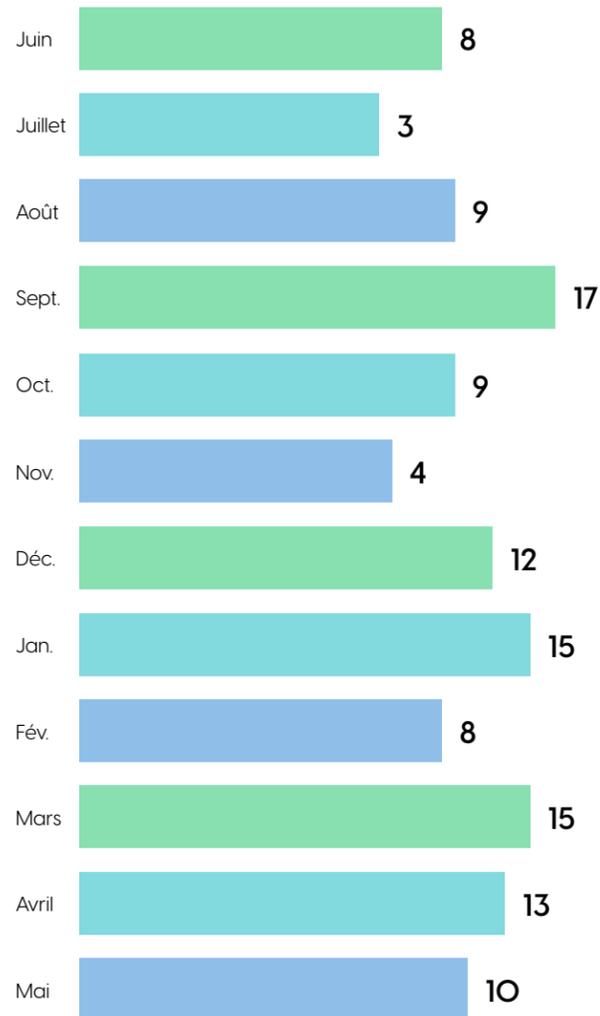
## Les consultations et les demandes d'intervention

### 2.1 Processus de traitement de la demande

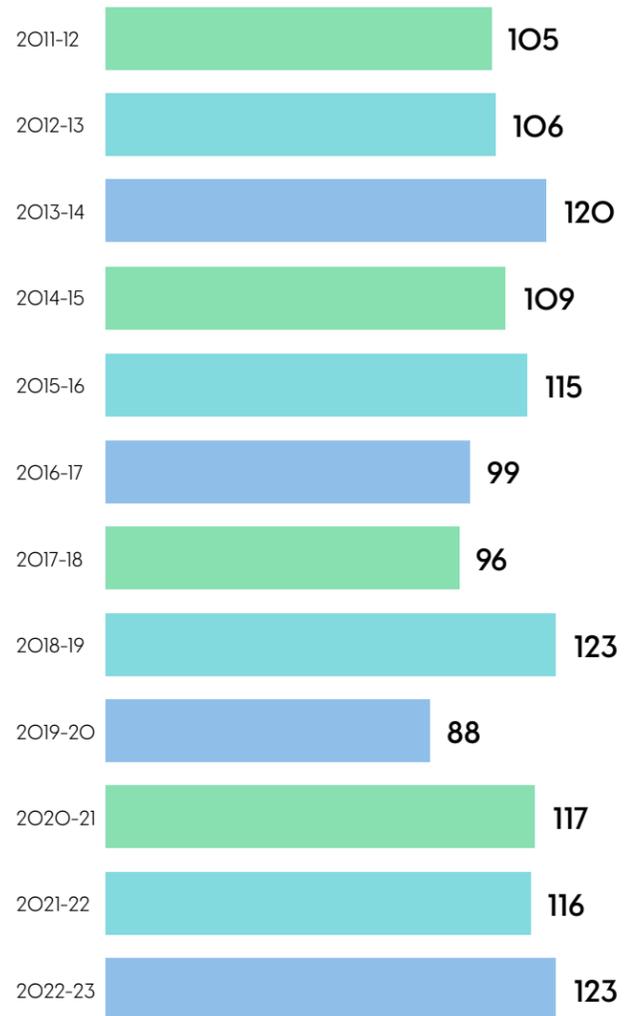


## 2.2 Statistiques

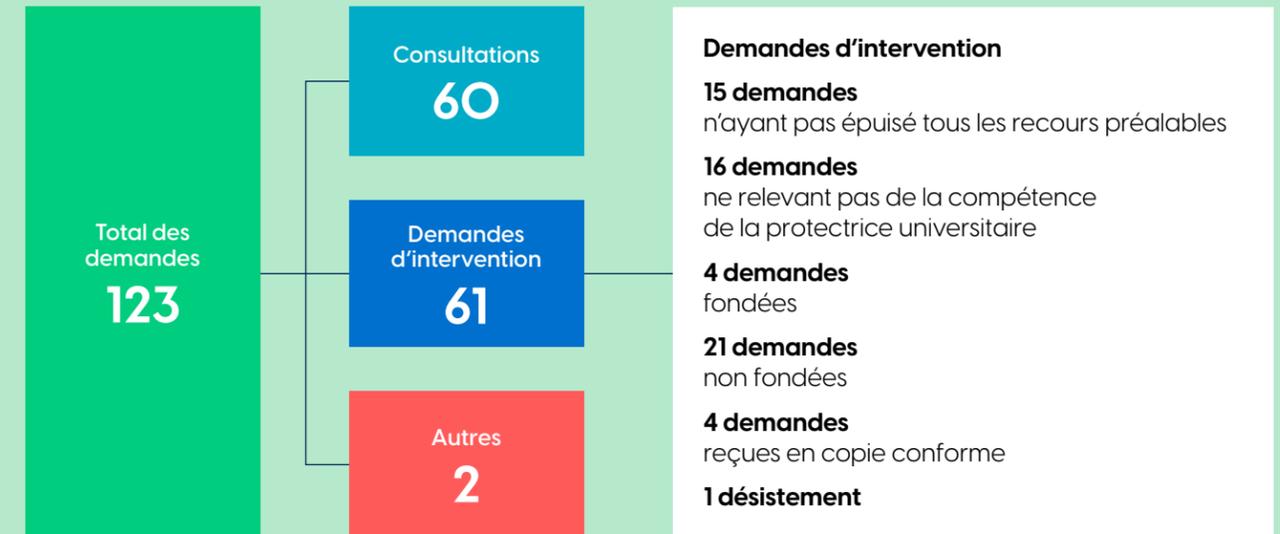
GRAPHIQUE 1  
Fréquentation du bureau de la protectrice universitaire au fil des mois



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 2022, la population étudiante de l'École comptait 13 420 personnes inscrites dans l'ensemble de ses programmes d'études. Il y a eu 71 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 32 % des demandes de cette clientèle. Il s'agit d'une augmentation de 5 % par rapport au dernier exercice. La majorité des demandes reçues concernaient des questions de nature pédagogique.

<b>Étudiant(e)s canadien(ne)s</b>	<b>48</b>
1 <sup>er</sup> cycle	33
Cycles supérieurs	15
<b>Étudiant(e)s de l'international</b>	<b>11</b>
1 <sup>er</sup> cycle	7
Cycles supérieurs	4
<b>Résident(e)s permanent(e)s</b>	<b>12</b>
1 <sup>er</sup> cycle	7
Cycles supérieurs	5

## GRAPHIQUE 6

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

Demandes d'assistance totales	Répartition par cycle	Demandes/population étudiante totales
<b>1<sup>er</sup> cycle : 66 % (47)</b>	<b>70 % (9 421)</b>	<b>0,4 %</b>
· B.A.A. : 49 % (23)	33 % (4 445)	0,5 %
· Certificats : 51 % (24)	48 % (4 529)	0,5 %
<b>Cycles supérieurs : 34 % (24)</b>	<b>30 % (3 996)</b>	<b>0,6 %</b>
· D.E.S.S. : 54 % (13)	37 % (1 487)	0,3 %
· M. Sc. : 33 % (9)	45 % (1 803)	0,2 %
· Doctorat : 8,3 % (2)	4 % (154)	1,3 %

## GRAPHIQUE 7

### Demandes des membres du personnel et autres



À l'automne 2022, le personnel administratif et de soutien de l'École comptait 699 employés et employées. 7 % 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.

GRAPHIQUE 9  
Objet des demandes

Questions pédagogiques		57
<b>Admission</b>		
· 1 <sup>er</sup> cycle		3
· Cycles supérieurs		2
<b>Évaluations</b>		
· Absence		4
· Révision-rétroaction		6
· Demande d'accommodements raisonnables		2
· Autres		8
<b>Probation, exclusion</b>		8
<b>Pédagogie de l'enseignement</b>		5
<b>B.A.A. trilingue</b>		2
<b>Encadrement</b>		2
<b>Plagiat</b>		2
<b>Reconnaissance de crédits, exemption, équivalence</b>		1
<b>Demande d'accommodement raisonnable</b>		1
<b>Demande d'avis ou d'information</b>		1
<b>Autres</b>		10
Questions financières		21
<b>Droits de scolarité</b>		
· Étudiant(e)s étranger(-ère)s incluant les résident(e)s permanent(e)s		2
· Étudiant(e) québécois(e)		1
<b>Annulation et abandon</b>		
· Étudiant(e)s québécois(e)s		10
<b>Assurances collectives</b>		
· Étudiant(e)s québécois(e)s et résident(e)s permanent(e)s		3
· Étudiant(e) étranger(-ère)		1
<b>Association étudiante</b>		1
<b>Autres</b>		3

Ressources humaines		10
Consultation sur une situation particulière de gestion		3
Invalidité		2
Application du Règlement relatif à l'utilisation des ressources institutionnelles		1
Congédiement		1
Autres		3
Relations interpersonnelles		4
Entre professeur(e)s et étudiant(e)s		4
Communications		8
Photo inappropriée sur site internet de l'École		6
Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels		2
Application des règlements disciplinaires		6
Harcèlement		1
Discrimination		4
Incivilité		3
Autres		9

# 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. Dans le cadre d'une évaluation en ligne faite par des équipes d'environ cinq étudiants, un membre d'une équipe s'est connecté sur le compte d'une autre équipe. Cette connexion a bloqué le travail effectué par l'autre équipe. Malgré le fait qu'il était possible d'identifier l'équipe s'étant connectée sur le compte de l'autre équipe, il était impossible d'identifier le ou les étudiants fautifs. Ainsi, tous les membres de l'équipe fautive ont été convoqués pour une audition. Alors qu'aucun motif raisonnable n'a permis de soupçonner la présence de plagiat de façon individuelle, tous les membres de l'équipe ont reçu une sanction. Puisque le pouvoir de sanction du *Règlement sur l'intégrité intellectuelle étudiante* découle des préceptes du droit pénal canadien, le Comité d'enquête des infractions pédagogiques ne peut sanctionner les membres dont la participation à l'infraction n'a pu être démontrée. La personne responsable de l'intégrité intellectuelle a retiré les sanctions imposées par le Comité.
2. Dans le cadre d'une demande concernant l'application de la *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel au sein de HEC Montréal*, l'article 11.1 de la politique a fait l'objet d'une demande de réexamen de la part de la protectrice universitaire.

**11.1** Tout signalement ou dépôt d'une plainte formelle sera traité de manière confidentielle en conformité avec le cadre normatif applicable. Les personnes de la communauté de HEC Montréal sont soumises à cette obligation de confidentialité, qu'elles soient ou non parties prenantes du signalement ou de la plainte. Toute violation de la confidentialité sera traitée en conformité avec l'article 10 de la présente Politique.

Cet article sous-entend qu'à la suite du dépôt d'un signalement ou d'une plainte formelle, des victimes ou des témoins d'agressions sexuelles pourraient faire l'objet de mesures ou de sanctions s'ils ou elles dévoilaient à des proches avoir été victimes ou témoins d'une agression sexuelle. Le comité permanent chargé de réviser la politique a donné le mandat à l'autorité compétente de réexaminer les articles 10 et 11 de la politique.

### 3.2 Ayant donné lieu à des recommandations

#### Exigences linguistiques à l'admission

Dans le cadre de programmes comportant des exigences linguistiques à l'admission, il est important que le personnel administratif s'assure que l'évaluation de ces compétences est satisfaite dans les délais prescrits.

Autrement, un étudiant ou une étudiante ayant de très bons résultats peut se trouver à passer un test linguistique à la fin de son programme et échouer l'exigence linguistique requise à l'admission.

#### Incivilité

Quelques membres de la communauté universitaire se sont adressés au Bureau de la protectrice universitaire afin d'attirer son attention sur l'incivilité occasionnelle subie dans leur milieu de travail ou d'études. Que ce soit le manque de respect, la présence de propos inacceptables ou, à la limite inquiétants, on constate, d'une part, que ces membres ne savent pas vers qui se tourner et, d'autre part, qu'ils ont l'impression que l'École n'agit pas de façon proactive dans la promotion d'un environnement universitaire courtois et respectueux.

Lorsqu'un recours est nécessaire pour signaler ou faire cesser un comportement inacceptable, l'application du *Code de conduite des étudiants de HEC Montréal* ou de la *Politique pour un milieu d'études, de travail et de vie respectueux et exempt de harcèlement* ne couvre pas toutes les formes que peut prendre l'incivilité en général. Certains comportements d'incivilité peuvent occasionner des répercussions psychologiques non négligeables. Les membres de la communauté n'ont pas toujours le réflexe de faire appel au Bureau du respect de la personne lorsqu'ils ont de la difficulté à gérer un comportement dérangeant tout simplement par méconnaissance de ce service qui leur est disponible.

#### C'est la raison pour laquelle la protectrice universitaire formule trois recommandations.

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

# Partie 4

## Suivi des recommandations

### Recommandations relatives à la Politique d'exonération des droits de scolarité dans le rapport annuel 2021-2022

1. Que 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 établissements.

#### Suivi de la recommandation effectuée par le directeur des services juridiques

Nous n'avons trouvé aucun document qui pouvait correspondre à 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 ».

Nous avons retracé une lettre du 28 mars 1969 de l'Université de Montréal invitant HEC Montréal à signer une entente de réciprocité sur le modèle d'une entente antérieure entre l'Université de Montréal et l'École Polytechnique. Une telle entente accorderait « au personnel de chacune des deux institutions concernées, des bénéfices d'exonération ou de réduction de frais de scolarité ».

L'Université de Montréal a communiqué avec cette lettre les bulletins n° 1 et n° 10 du 18 septembre 1963 dans lesquels sont définis les bénéfices accordés par l'Université de Montréal aux membres de son personnel en matière d'exonération et de réduction des droits de scolarité.

Le 26 mai 1969, le directeur de l'École a informé le Conseil d'administration de HEC Montréal du contenu du programme d'exonération des droits de scolarité offert par l'Université de Montréal. En réponse, les « membres, qui avaient déjà pris connaissance de ces documents [les bulletins n° 1 et n° 10], se déclarent unanimement en faveur de faire bénéficier le personnel de l'École de cette exonération [...] ».

Nous n'avons pas d'information sur la date du début du programme d'exonération des droits de scolarité pour le personnel de l'École. Notre hypothèse est qu'il a débuté en 1970 lorsque l'École a quitté la rue Viger et s'est établie à l'édifice Decelles, un immeuble adjacent au campus principal de l'Université de Montréal. Nous n'avons trouvé aucune entente entre les deux établissements universitaires au sujet de cette exonération.

Nous comprenons que l'Université de Montréal, Polytechnique et HEC Montréal ont chacune développé des politiques qui permettent aux membres de leur personnel et aux membres de leur famille d'étudier dans l'un ou l'autre des trois établissements du campus sans payer des droits de scolarité. Ces politiques ont évolué indépendamment d'un établissement à l'autre sans coordination ou volonté de réciprocité.

En conséquence, nous comprenons que HEC Montréal peut offrir, à son entière discrétion, des avantages à son personnel qui ne correspondent pas à ce qui est offert par les autres établissements du campus. Nous ne croyons pas qu'il soit utile ou nécessaire que HEC Montréal signe une entente avec les deux autres établissements du campus sur cette question.

Il est à noter qu'à la suite de nos recherches, les références erronées à une entente de réciprocité en matière d'exonération des droits de scolarité avec les autres établissements du campus ont été retirées du site de l'École.

2. Que la Direction des ressources humaines clarifie sa Politique d'exonération des droits de scolarité afin d'éviter toute confusion quant aux termes utilisés.

#### Suivi de la recommandation

En novembre 2022, la Direction des ressources humaines a mis à jour sa politique par l'entrée en vigueur du Programme-Exonération des droits de scolarité qui explicite de façon complète les critères d'exonération des droits de scolarité des membres du personnel en fonction, retraités ou décédés, ainsi que leur extension aux conjoints et enfants à charge.

L'information sur ce Programme est disponible sur le site de l'École à l'adresse suivante : [https://www.hec.ca/rh/secure/formation\\_developpement/exoneration/index.html](https://www.hec.ca/rh/secure/formation_developpement/exoneration/index.html)



# 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'institution 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.