

HEC MONTRÉAL



RAPPORT ANNUEL 2016-2017

OMBUDSMAN

Robert Bisaillon
le protecteur universitaire
(l'ombudsman)

Octobre 2017



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
FAITS SAILLANTS	5
Partie 1 : LE BUREAU DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE	6
1.1 LE MANDAT	
1.2 LES RESSOURCES ET LE FONCTIONNEMENT DU BUREAU	
1.3 LES AUTRES ACTIVITÉS	
Partie 2 : LES CONSULTATIONS ET LES PLAINTES	7
2.1 PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE	
2.2 STATISTIQUES	8-9
Tableau 1 : NOMBRE ET RÉPARTITION DES DEMANDES	
Tableau 2 : ORIGINE DES DEMANDES	
Tableau 3 : SEXE	
Tableau 4 : MODE DE COMMUNICATION AVEC LE PROTECTEUR UNIVERSITAIRE	
Tableau 5 : OBJET DES DEMANDES	
Tableau 6 : PLAINTES FONDÉES	
Partie 3 : RECOMMANDATION ET SUIVI	10
CONCLUSION	11



INTRODUCTION

Le présent rapport, le douzième présenté par le protecteur universitaire, couvre la période du 1^{er} juin 2016 au 31 mai 2017.

Ce rapport comprend trois parties.

La première décrit le mandat, le fonctionnement du bureau de même que les autres activités.

La deuxième partie traite spécifiquement des plaintes et des consultations reçues au cours de la période couverte par le rapport.

La troisième partie mentionne deux recommandations faite par le protecteur universitaire de même que le suivi de la recommandation faite dans le rapport de l'an dernier.

FAITS SAILLANTS

Du 1^{er} juin 2016 au 31 mai 2017, le protecteur universitaire a reçu 99 demandes (par rapport à 115 l'an dernier).

Parmi ces demandes, 31 étaient considérées comme des consultations et 68 comme des plaintes.

Parmi les 68 plaintes, 8 étaient hors mandat, 60 étaient recevables, 19 étaient fondées et 41 non fondées.

Les personnes qui se sont adressées au protecteur universitaire durant cette année étaient **des étudiants** dans une proportion de 65 %, **des employés** dans une proportion de 27 %, **des professeurs** dans une proportion de 2 %. Les autres **demandeurs** totalisaient 6 %.

VOICI LES OBJETS DE L'ENSEMBLE DES DEMANDES :

- ... **29,5%** étaient d'origine **académique**
- ... **7%** étaient d'ordre **disciplinaire**
- ... **20%** étaient d'ordre **administratif**
- ... **16%** étaient d'ordre **financier**
- ... **16,5%** touchaient les **ressources humaines**
- ... **11%** concernaient d'**autres sujets**

PARTIE 1 LE BUREAU DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE

1.1 LE MANDAT

Sous l'autorité de la présidente du conseil d'administration de la corporation de HEC Montréal, madame Hélène Desmarais, le protecteur universitaire s'assure que chaque membre de la communauté de l'École obtienne un traitement juste et équitable dans ses rapports avec l'administration de l'École et veille au maintien d'un juste équilibre entre les droits et les responsabilités des uns et des autres.

À cet effet, il reçoit les plaintes, évalue leur bien-fondé et leur recevabilité puis en informe les demandeurs. Il informe les membres de la communauté de HEC Montréal des mécanismes existants auxquels ils peuvent avoir recours au besoin. Pour toute plainte recevable, il effectue une enquête et il intervient auprès des personnes susceptibles de pouvoir contribuer à la résolution de la situation.

À la demande de la direction, il peut être appelé à agir à titre de médiateur. Il émet des recommandations aux parties ou instances concernées au terme d'une enquête. Finalement, il produit un rapport annuel relatif à l'ensemble de ses activités à l'intention de la présidente du conseil et lui soumet ses recommandations.

Les attributs intrinsèques reconnus au mandat du protecteur universitaire sont :

- la neutralité;
- la confidentialité;
- l'indépendance;
- l'impartialité;
- son caractère informel.

Le protecteur universitaire doit conserver la plus entière confidentialité sur les personnes qui font appel à lui, à moins qu'il en soit expressément dégagé par les personnes concernées.

1.2

LES RESSOURCES ET LE FONCTIONNEMENT DU BUREAU

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

1.3

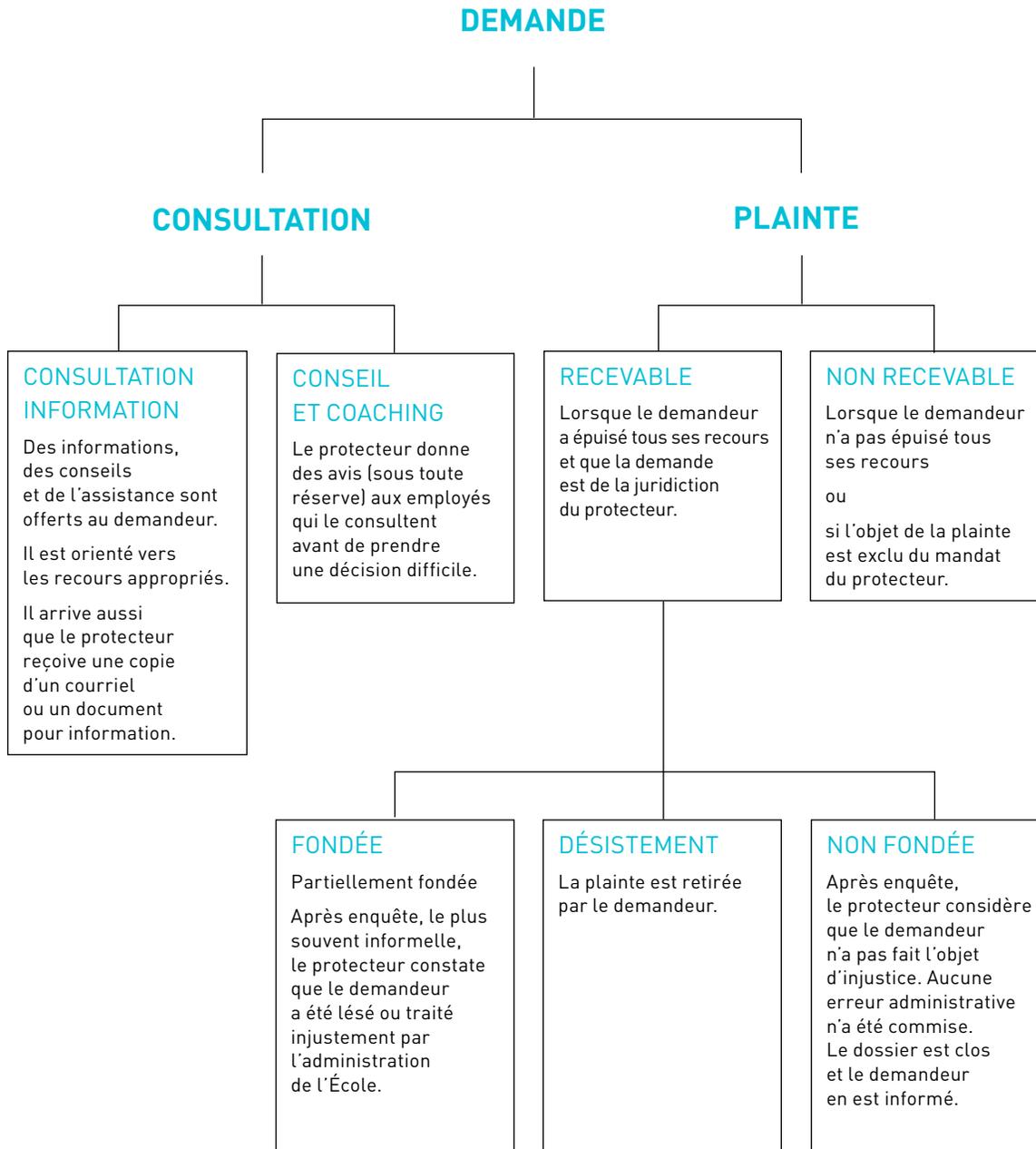
LES AUTRES ACTIVITÉS

Le protecteur universitaire a rencontré au cours de l'année ses collègues des autres universités du Québec et du Canada dans le cadre de diverses conférences organisées par l'Association des ombudsmans des universités du Québec, de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada de même que de la Fédération des ombudsmans du Canada. Ces rencontres permettent d'échanger sur des sujets communs et de développer un réseau professionnel important.

Le protecteur universitaire est actuellement président de l'Association des ombudsmans des universités du Québec

PARTIE 2 LES CONSULTATIONS ET LES PLAINTES

2.1 PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE



2.2 STATISTIQUES

Tableau 1 : NOMBRE ET RÉPARTITION DES DEMANDES

Répartition	2014/15	2015/16	2016/17
Total des demandes	109	115	99
Consultations	34	32	31
Plaintes (demandes d'interventions)	75	83	68
• plaintes non recevables	26	23	8
• plaintes recevables	49	60	60
• plaintes fondées	9	11	19
• plaintes non fondées	40	49	41

Tableau 2 : ORIGINES DES DEMANDES

Étudiants	Nombre		
	2014/15	2015/16	2016/17
Certificats	34	38	36
B.A.A.	13	11	6
D.E.S.S.	11	10	12
M. Sc.	12	17	8
MBA	6	2	1
Doctorat	2	1	1
Autres			
Candidats	8	3	0
Professeurs	2	3	2
Employés	18	27	27
Retraités	0	0	0
Associations	0	1	1
Anciens élèves	-	1	0
Alumni HEC Montréal	0	0	0
Autres	3	1	5

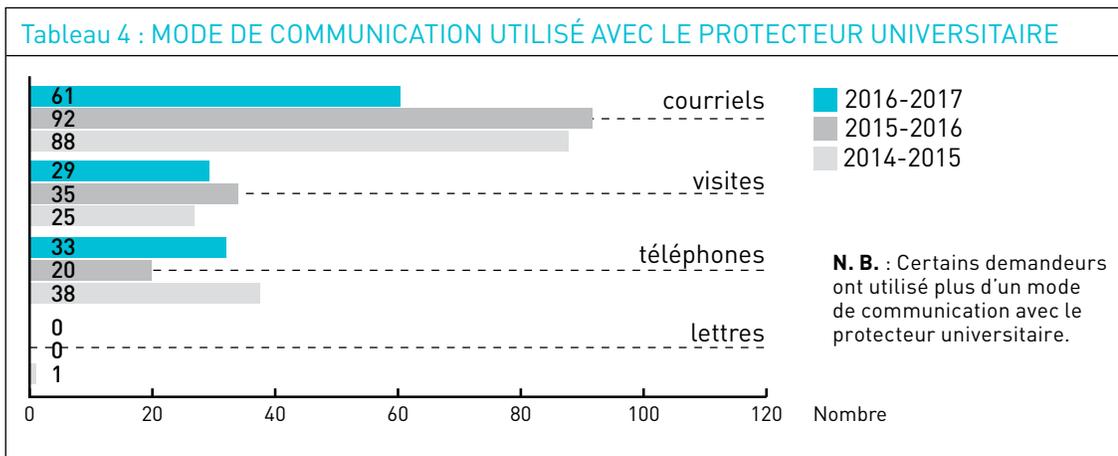
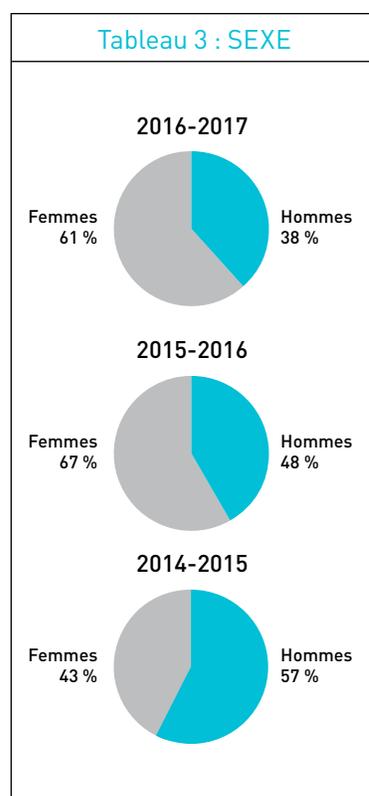
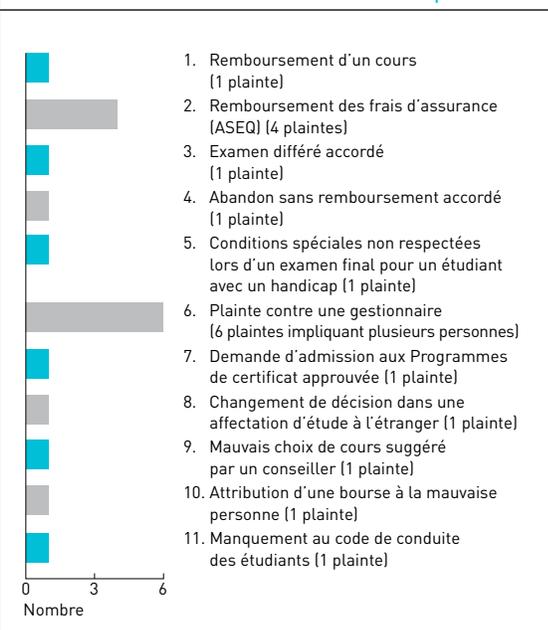


Tableau 5 : OBJETS DES DEMANDES

ACADÉMIQUES		DISCIPLINE	
Note de participation en classe	1	Présomption de plagiat	3
Reprise d'un cours	1	Étudiant qui doit être référé à l'avocat général	1
Demande d'équivalence pour terminer DESS	1	Présumés manquements au code de discipline des étudiants	1
Choix de cours	1	Difficulté pour un étudiant d'obtenir de l'info dans un cas de plagiat	1
Refus d'admission à des microprogrammes	2	RESSOURCES HUMAINES	
Refus d'admission à la M. Sc.	2	Renvoi d'un poste pour cause	1
Report d'un examen final	2	Difficulté avec une surveillante	1
Exclusions	3	Difficulté avec un collègue de travail	1
Admission au MBA	1	Plainte contre un gestionnaire	8
Délai dans la remise d'un examen	1	Processus de médiation avec collègues	1
Objet d'un travail d'équipe mis en cause	1	Congé parental versus congé de maladie	1
Problème d'ordinateur lors d'un examen	1	Visite d'un gestionnaire	1
Changement d'horaire d'un cours	1	Mésentente avec un gestionnaire	1
Difficulté de communication avec un professeur	1	Mise à pied suite à l'abolition d'un poste	1
Évaluation dans un programme d'échange	1	AUTRES	
Reconnaissance d'un cours en M. Sc. (nouveau programme CPA)	1	Langue utilisée dans un cours	2
Non remise d'un travail individuel	1	Consultation pour recommandation (rapport annuel 2015-16)	1
Incompétence d'un professeur	1	Consultation d'un collègue ombudsman	2
Accès à la documentation d'un cours après abandon	1	Manque de sécurité au travail	1
Incapacité de joindre une équipe pour effectuer un travail	1	Atteinte à la vie privée (accès à des courriels personnels)	1
Difficulté de remettre une vidéo lors d'un examen pour un cours en ligne	2	Nouvelle politique de paiement pour les assurances (ASEQ)	1
Difficultés dans la remise d'un examen (cours en ligne)	1	Harcèlement envers une étudiante	1
2 ^e échec pour le même cours	1	Billets gratuits (Bal des finissants) pour les membres de l'Exécutif (AECS)	1
ADMINISTRATION		Entrevue en vue d'un Ph. D	1
Documents manquants pour admission	1		
Annulation des assurances collectives	4		
Admission à un cours en ligne	1		
Maladie durant un examen	1		
Abandon hors délais sans remboursement	3		
Bruit et dérangement durant un examen	1		
Ordinateur défendu en classe par le professeur	1		
Heurts avec surveillant d'examen et agent de sécurité	1		
Bris possible de confidentialité dans le calendrier des psychologues	1		
Admission à un cours aux Programmes de certificat	2		
Refus d'admission pour un étudiant banni à vie de l'École	1		
Admission à un échange international	1		
Inscription au mauvais cours	1		
Attribution d'une bourse d'étude à la mauvaise personne	1		
Refus d'admission à la M. Sc.	1		
FINANCE			
Abandon hors délais avec remboursement	7		
Report d'un paiement	1		
Refus de remettre le relevé de notes (solde non payé)	1		
Paiement des frais de scolarité	2		
Frais de retard	3		
Annulation après la date limite	1		
Frais de scolarité dans un projet d'intégration	1		

Tableau 6 : PLAINTES FONDÉES (19 plaintes)*



* Toutes les plaintes fondées ont été réglées à la satisfaction de toutes les parties. Dans le règlement des plaintes fondées comme dans toutes les demandes reçues, le protecteur universitaire a toujours privilégié une approche informelle où toutes les parties impliquées sont d'abord contactées directement.

PARTIE 3 RECOMMANDATIONS ET SUIVI

RECOMMANDATIONS

1. Que HEC Montréal mette en place une stratégie de recrutement pour se doter d'un plus grand nombre de cadres issus d'autres cultures.
L'École a fait de grands progrès dans le recrutement des professeurs provenant d'autres cultures. De plus en plus on recrute aussi des secrétaires, des préposés, des techniciens et des professionnels provenant de plusieurs cultures différentes mais le groupe des cadres fait vraiment exception et ne reflète aucunement la proportion des clients d'autres cultures de l'École.
2. Que les employés du Registrariat répondent en personne ou par téléphone aux étudiants qui ont reçu une décision difficile et qui demandent des explications. Il arrive que des subtilités échappent, entre autres, aux étudiants dont la langue maternelle n'est pas le français.

SUIVI

Le protecteur universitaire avait demandé plus de souplesse dans l'application de l'article 3.2.2.1 du Règlement pédagogique qui traite d'un étudiant qui se déclare malade durant un examen. Cette souplesse est maintenant accordée.

CONCLUSION

Le protecteur universitaire remercie sincèrement tous les membres de la communauté de HEC Montréal qui ont généreusement collaboré dans le cadre d'enquêtes, d'interventions ou de requêtes d'information qu'il a faites lors du traitement des demandes qui lui furent adressées. Le protecteur universitaire a toujours été accueilli avec respect par la direction et les employés de HEC Montréal, les membres des associations étudiantes ainsi que par la grande majorité des étudiants eux-mêmes.



Robert Bisailon

protecteur universitaire (ombudsman)

Adresse municipale

5255, avenue Decelles, bureau 5.452

Adresse postale

3000, chemin de la Côte-Sainte-Catherine

Montréal (Québec) H3T 2A7

CANADA

Téléphone : **514 340-6917**

robert.bisailon@hec.ca

ombudsman@hec.ca

hec.ca