

HEC
MONTREAL

2019-2020

Rapport annuel

Ombudsman



L'année 2019-2020
En bref

88 Demandes
d'assistance

46

Consultations

42

Demandes
d'intervention

6

Demandes
d'intervention
fondées



Clientèles

65 %

Clientèle
étudiante

11 %

Professeurs

20 %

Employés

4 %

Autres



Objet des demandes



51 %

Questions
académiques

6 %

Relations
interpersonnelles
profs/étudiants

23 %

Questions
financières

2 %

Questions
disciplinaires

8 %

Questions
de ressources
humaines

2 %

Harcèlement

7 %

Autres

Table des matières

Partie 1

LE BUREAU DE LA PROTECTRICE UNIVERSITAIRE 06

- 1.1 Rôle et mandat
- 1.2 Ressources et fonctionnement du bureau
- 1.3 Activités externes, développement professionnel

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 des étudiants 10
 - Graphique 6 : Demandes selon le cycle d'études 10
 - Graphique 7 : Demandes des membres des personnels 10
 - Graphique 8 : Demandes des membres du personnel selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui 11
 - Graphique 9 : Objets des demandes 11

Partie 3

DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À DES RECOMMANDATIONS 12

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

Vous constaterez que le présent rapport annuel 2019-2020 diffère de façon importante du rapport annuel de l'année précédente. Alors que l'année universitaire 2018-2019 a été la deuxième année la plus élevée en termes d'achalandage au bureau de l'ombudsman, le service n'a reçu que 88 demandes cette dernière année, ce qui ne s'était pas vu depuis l'année universitaire 2006-2007! Cette diminution du nombre de demandes est directement liée à la pandémie qui a forcé le milieu universitaire à s'adapter à cette nouvelle réalité. Les demandes provenant de la clientèle étudiante ont diminué de 17% alors que les professeurs et le personnel administratif ont davantage sollicité les services du bureau, passant de 14% en 2018-2019 à 31% cette année. La diminution du nombre de demandes de la clientèle étudiante, à partir de mars 2020, se reflète d'ailleurs auprès des autres universités québécoises. Je ne peux que me réjouir de la fréquentation accrue des corps professoral et administratif qui témoigne d'une belle confiance envers le bureau de l'ombudsman en sollicitant des conseils sur la recherche de solutions équitables et respectueuses des principes de bonne gouvernance. Cette année, j'ai inclus dans le rapport annuel quelques statistiques provenant des demandes des étudiants n'ayant pas la citoyenneté canadienne puisqu'ils représentent 30% de la totalité des demandes d'assistance acheminées par les étudiants.

Je vous souhaite une bonne lecture du présent rapport annuel qui couvre la période du 1^{er} juin 2019 au 31 mai 2020.

Pascale Legault
Protectrice universitaire

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 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 la formulation de recommandations pouvant toucher la réglementation ainsi que les 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 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, 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.

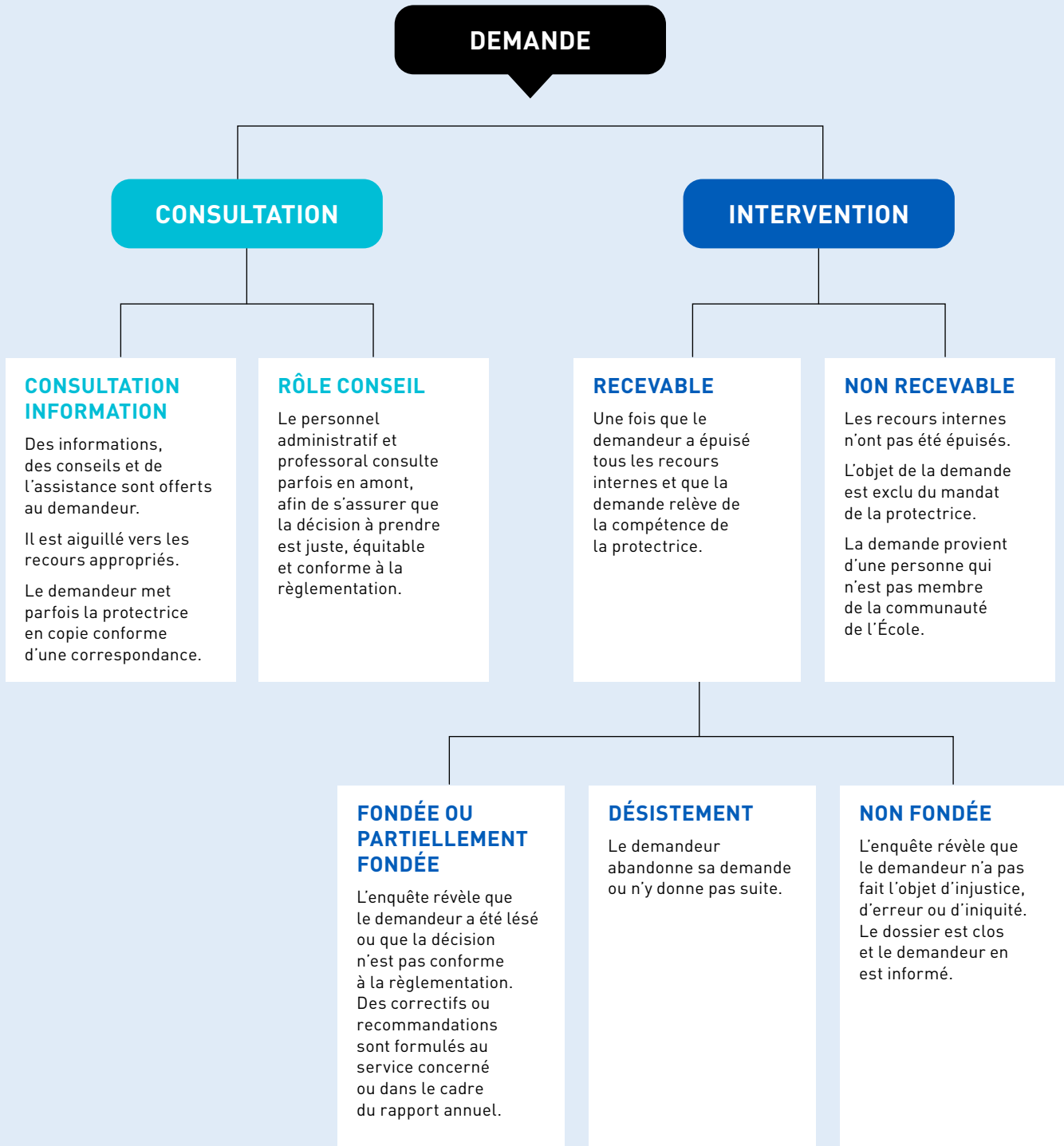
1.3 Activités externes, développement professionnel

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). 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 un de nos membres.

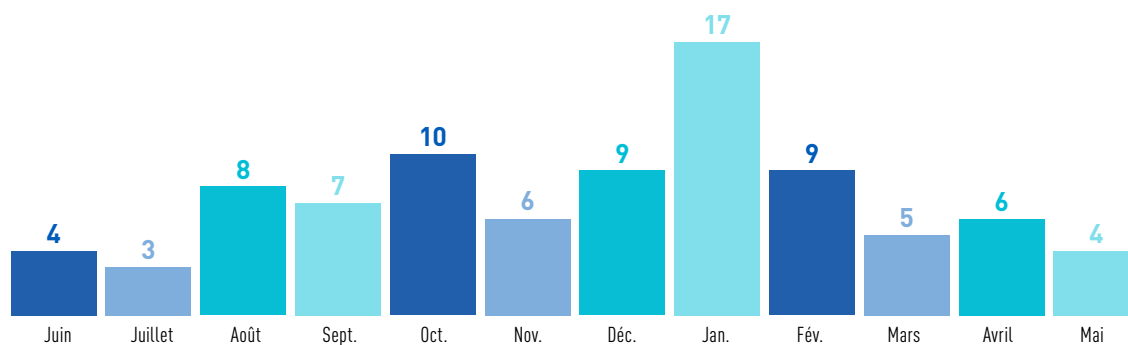
Partie 2

LES CONSULTATIONS ET LES DEMANDES D'INTERVENTION

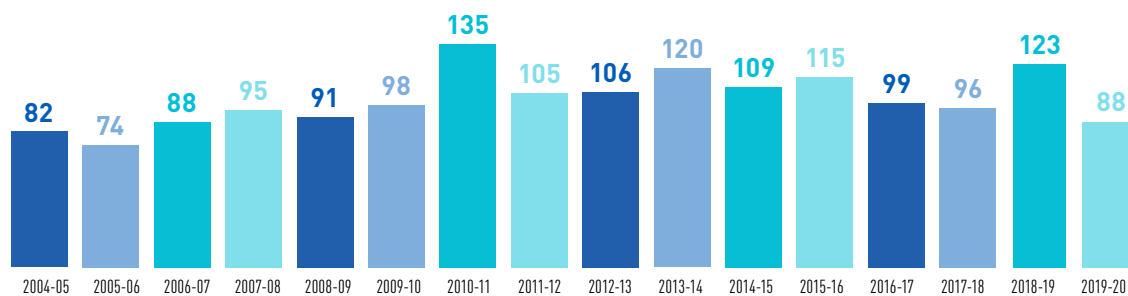
2.1 Processus de traitement de la demande



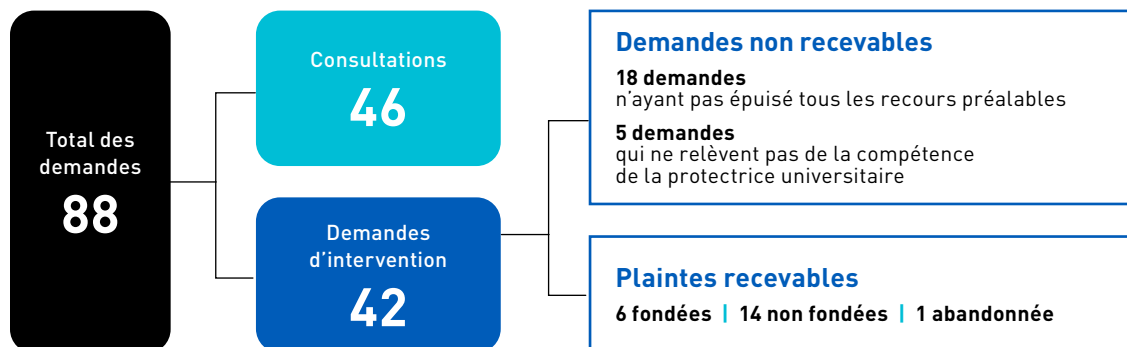
Graphique 1
FRÉQUENTATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES MOIS



Graphique 2
FRÉQUENTATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES ANS DE 2004-2005 À 2019-2020



Graphique 3 NOMBRE ET RÉPARTITION DES DEMANDES



Graphique 4 PROVENANCE DES DEMANDES

À l'automne 2019, l'École comptait 14 356 étudiants inscrits dans l'ensemble de ses programmes d'études. Le nombre de demandes provenant des étudiants inscrits (52) représente 0,4 % de la clientèle étudiante à HEC Montréal.

Étudiants (incluant les candidats et les anciens étudiants)



Graphique 5

DEMANDES SELON LA CITOYENNETÉ DES ÉTUDIANTS

Étudiants canadiens : 40	Étudiants internationaux : 7	Résidents permanents : 10
1 ^{er} cycle : 34	1 ^{er} cycle : 4	1 ^{er} cycle : 7
Cycles supérieurs : 6	Cycles supérieurs : 3	Cycles supérieurs : 3

30 % des demandes de la clientèle étudiante provenaient d'étudiants n'ayant pas la citoyenneté canadienne. Des 17 demandes reçues, 47 % concernaient des questions de nature académique, 30 % étaient de nature financière et 18 % étaient liées à des relations conflictuelles entre professeurs et étudiants.

Graphique 6

DEMANDES SELON LE CYCLE D'ÉTUDES

Demandes à la protectrice	Répartition des étudiants par cycle	Demandes/population totale étudiants
1 ^{er} cycle : 75% (43)	73% (10 521)	0,4 %
Cycles supérieurs : 25% (14)	27% (3 835)	0,4 %

Proportionnellement à leur population, le nombre de demandes provenant des étudiants des cycles supérieurs a diminué de 35 % comparativement à l'année dernière alors que le nombre de demandes provenant des étudiants du premier cycle est demeuré pratiquement le même.

Graphique 7

MEMBRES DES PERSONNELS



À l'automne 2019, le personnel administratif et de soutien de l'École comptait 677 employés. De ce nombre, 2,7 % 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 toutes les autres populations.

Graphique 8

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



Plusieurs gestionnaires académiques et, à l'occasion, 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, d'iniquité ou d'erreur à l'endroit de l'étudiant. 64 % des demandes des membres du personnel concernent autrui, par rapport à 14 %, l'année dernière.

Graphique 9

OBJET DES DEMANDES

Questions académiques	45	Ressources humaines	7
Admission		Consultation sur une situation particulière de gestion	5
• 1 ^{er} cycle	7	Formation et développement	1
• Cycles supérieurs	3	Activités professionnelles à l'extérieur de l'École	1
Évaluation		Relations interpersonnelles profs/étudiants	5
• Par le professeur	15	Application de règlements disciplinaires	2
• Par les pairs	4	Harcèlement	2
• En lien avec la COVID-19	3	Échanges internationaux	1
Pédagogie de l'enseignement		Autres	6
• En lien avec la COVID-19	1		
• Sans lien avec la COVID-19	2		
Probation, exclusion	2		
Reconnaissance de crédits, exemption, équivalence	2		
Demande avis/info	2		
Étudiants en situation de handicap	2		
Plagiat	2		
Questions financières	20		
Droits de scolarité			
• Étudiant résident permanent	1		
Annulation et abandon			
• Étudiants québécois	7		
• Étudiant québécois en lien avec la COVID-19	1		
Frais de modification et retard	2		
Aide financière et bourses	3		
Assurances collectives	2		
Autres frais	3		
Association étudiante	1		

Partie 3

DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À DES RECOMMANDATIONS

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

1 Quelques étudiants inscrits à un cours d'un programme dont la langue d'enseignement est le français ont reçu un cas soumis pour étude à l'examen final du trimestre d'automne 2019 rédigé entièrement en anglais. Ces étudiants s'interrogeaient sur la légitimité de cette pratique. L'étude de la *Politique linguistique de HEC Montréal* ainsi que du *Règlement relatif aux exigences linguistiques à HEC Montréal* a révélé que ceux-ci n'abordaient pas, de façon spécifique, la question. À la lumière du principe fondamental (article 1) de la politique linguistique de l'École, il me semblait approprié que le matériel lié aux examens d'un cours dont la langue d'enseignement est le français, soit rédigé en français. J'ai recommandé à la Direction des études de prendre position sur la question et de clarifier la politique linguistique de l'École en conséquence.

Au printemps 2020, l'article 9.2 a été ajouté à la *Politique linguistique de HEC Montréal* et l'article 3.1 du *Règlement relatif aux exigences linguistiques* qui le reprend, a été modifié comme suit :

«Au premier cycle, dans les cours dispensés en français, tous les documents de support qui accompagnent les questionnaires d'examens, notamment les cas, doivent obligatoirement être en français.»

2 Le critère de l'équité a été soulevé à la suite de l'attribution d'une bourse d'excellence sans dépôt de candidature. Une enquête a démontré que l'information relative aux conditions d'admissibilité, relayée par les différents intervenants, n'était pas uniforme et pouvait porter à confusion. La possibilité récemment offerte aux étudiants d'un programme d'enseignement ciblé de suivre des cours optionnels de 1,5 crédit, au début du trimestre d'hiver 2019 et se terminant à la mi-session, a semé la confusion quant au calcul de la moyenne cumulative utilisée dans les critères d'attribution de la bourse. Malgré le fait que la date choisie était la même pour tous, les services concernés n'ont pas su arrimer l'information de façon optimale.

J'ai recommandé à la Direction du service des bourses et de l'aide financière que l'information diffusée par tous les intervenants, concernant les critères d'attribution des bourses, soit claire et uniforme.

3

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. À l'appui 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 tantôt prise 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.

Je recommande 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.

4 L'annulation ou l'abandon d'un cours peut avoir une incidence significative sur l'aide financière gouvernementale accordée à un étudiant réputé inscrit à temps plein. Ainsi, un étudiant du BAA, inscrit à un trimestre de 4 cours totalisant 12 crédits, ayant annulé un cours le 7 janvier 2020, avant la date limite d'annulation (abandon de cours avec remboursement), a automatiquement perdu l'aide financière gouvernementale octroyée puisqu'il s'est trouvé en deçà du seuil minimum requis pour être réputé à temps plein. Avant d'annuler, cet étudiant avait consulté l'onglet *Abandon et conséquences* de la page *Aide financière gouvernementale* du site HEC Montréal, lequel était rédigé comme suit :

Abandon avec remboursement (ou annulation)

Si vous tombez sous le seuil de crédits minimums pour être considéré à temps plein (ou réputé à temps plein), vous n'êtes pas admissible à l'aide financière.

Abandon partiel

Si vous abandonnez un ou plusieurs cours, mais maintenez au moins un cours, une pénalité de 100 \$ par mois sera appliquée sur le calcul de votre aide financière à partir du mois suivant l'abandon.

Abandon complet avec retour aux études

Si vous abandonnez tous vos cours, une pénalité de 200 \$ par mois sera appliquée sur le calcul de votre aide financière à partir du mois suivant l'abandon, à condition que vous reveniez aux études à la session suivante.

Abandon complet sans retour aux études

Vous n'êtes plus admissible à l'aide financière à partir du mois suivant l'abandon de vos études.

Lorsque l'étudiant en question a procédé à « l'abandon de son cours avec remboursement » tel que rédigé sur le site de l'École, il s'est fié à la notion d'*Abandon partiel* de l'onglet *Abandon et conséquences*. À l'instar de plusieurs étudiants, il ne savait pas qu'une annulation de cours, contrairement à un abandon, modifie le statut d'étudiant à temps plein. De plus, il ne pouvait deviner qu'un *abandon partiel* ne s'applique qu'aux abandons de cours sans remboursement. Lors de la procédure d'annulation de son cours, aucune notification mentionnant que cette action pourrait avoir un impact sur son aide financière n'est apparue. À la lumière de ce qui précède, j'étais d'avis que cette page portait à confusion et que le manque de précision concernant l'abandon partiel entraînait une conséquence disproportionnée en privant complètement un étudiant de son aide financière gouvernementale. C'est la raison pour laquelle j'ai formulé la recommandation suivante à l'équipe de l'Aide financière aux études et bourses du Service aux étudiants.

QUE l'équipe de l'Aide financière aux études et bourses du Service aux étudiants révise l'onglet *Abandon et conséquences* de la page *Aide financière gouvernementale* du site HEC Montréal afin de clarifier la distinction entre l'abandon avec remboursement (ou annulation) et l'abandon partiel pour le bénéfice des étudiants prestataires de prêts et bourses.

L'onglet a été retiré en février 2020 mais n'a toujours pas été reformulé. Pour l'instant, l'étudiant est référé directement à la page d'accueil du site gouvernemental de l'Aide financière étudiante. Sur cette page, parmi plusieurs références, on trouve un document intitulé « *Une aide à votre portée* » contenant de l'information sur les conséquences d'un abandon à sa page 12. Je doute que les étudiants prennent le temps de se rendre jusqu'à cette page... Il serait préférable, à mon avis, que l'information sur les conséquences d'une annulation ou d'un abandon de cours sur l'aide financière octroyée se trouve directement sur le site de l'École.

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 votre 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.

