



ÉCOLE  
POLYTECHNIQUE  
M O N T R É A L

---

---

# **RAPPORT ANNUEL**

**DE**

# **L'OMBUDSMAN**

## **2000 – 2001**

---

---

**André Maheux  
Ombudsman  
2 novembre 2001**

# PLAN

INTRODUCTION.....	3
LE MANDAT .....	3
LES ACTIVITÉS .....	4
COMMENTAIRES .....	11
RECOMMANDATIONS.....	13
CONCLUSION .....	15

## INTRODUCTION

Ce rapport est le premier présenté par le nouvel ombudsman de l'École Polytechnique. Il couvre la période du 15 août 2000 au 15 juin 2001, soit la première année d'un mandat de deux ans. Il est opportun de rappeler qu'aucun rapport de l'ombudsman n'a été déposé pour l'année 1999-2000 et qu'aucun dossier des années antérieures n'a été conservé.

Outre cette introduction, le document comprend quatre sections. Une première rappelle le mandat de l'ombudsman ainsi que les modifications qui y ont été apportées lors de la nomination de l'actuel titulaire. Une seconde fait état des activités de l'ombudsman en focalisant l'attention sur les statistiques et leur interprétation. La troisième partie expose quelques commentaires qu'il apparaît utile de communiquer au terme de cette première année de mandat. La quatrième présente quelques recommandations qui apparaissent nécessaires à la suite de l'étude des cas. Une brève conclusion termine le document.

## I- LE MANDAT

Le mandat de l'ombudsman a été revu et élargi à l'occasion de la nomination de l'actuel titulaire.

Le conseil d'administration a en effet accepté d'étendre le mandat de l'ombudsman à toute la communauté de Polytechnique. En ce qui concerne les étudiants, le mandat couvre non seulement les étudiants admis, mais également les candidats à l'admission dont la demande a été refusée et les étudiants diplômés. De plus, les professeurs, les chercheurs, les membres du personnel cadre, technique, de bureau et de métiers peuvent dorénavant s'adresser à l'ombudsman. Pour ces personnes toutefois, le mandat est limité aux questions qui ne sont pas sujettes à un grief ou à une procédure prévue dans la convention collective ou le protocole de travail qui les régit. Sont également exclues les questions qui ont déjà fait l'objet de recours exercé devant une cour de justice ou un tribunal portant sur les faits sur lesquels la demande d'intervention est fondée. Enfin, la demande d'intervention ne peut porter sur l'interprétation ou l'application d'une convention collective ou d'un protocole de travail ou encore sur une question touchant à un droit à la représentation d'un salarié syndiqué par une association ou un syndicat accrédité.

Dans ses fonctions, l'ombudsman peut agir comme intervenant pour traiter des plaintes, comme conseiller pour aider à régler un conflit, comme médiateur et, finalement, comme consultant pour orienter le requérant vers les recours disponibles.

L'ombudsman ne doit intervenir qu'en dernier recours pour traiter une plainte. Dans ce cas, il doit enquêter sur le bien-fondé de la plainte. À cette fin, il a accès à tout document, il peut interroger toute personne et il peut obtenir tout renseignement qu'il juge nécessaire. À la suite de cette enquête, l'ombudsman identifie et propose des solutions, formule, au besoin, des recommandations formelles. Il peut s'assurer que ses recommandations ont été suivies.

L'ombudsman a un devoir d'agir en toute impartialité, avec indépendance d'esprit et de conserver la confidentialité des dossiers qui lui sont soumis.

L'ombudsman rend compte de ses activités dans un rapport annuel qu'il adresse aux membres du conseil d'administration. Ce rapport fait état, entre autres, des cas qui lui ont été soumis. L'ombudsman peut y formuler toute recommandation qu'il juge utile.

Le mandat de l'ombudsman est d'une durée minimale de deux ans et maximale de cinq ans, renouvelable une fois. À l'École Polytechnique, il s'agit d'un poste à mi-temps.

## **II- LES ACTIVITÉS**

Les activités de l'ombudsman peuvent se diviser en deux groupes. Prioritairement, l'ombudsman doit s'occuper de la gestion des demandes qu'il reçoit. Il se doit aussi de développer et d'entretenir de bonnes relations avec les membres de la communauté qu'il dessert. Enfin, l'ombudsman participe à diverses associations professionnelles, ce qui lui permet d'échanger et de profiter de l'expérience d'autres collègues. Pour fin de meilleure compréhension et de mise en évidence des efforts consentis à la gestion des demandes, ce rapport traitera en premier lieu du second aspect des activités de l'ombudsman, les relations internes et externes.

### **1. LES RELATIONS INTERNES et LE RAYONNEMENT**

#### **1.1. Les relations internes**

Une quinzaine de jours après son entrée en fonction, l'ombudsman a eu l'occasion de soumettre aux membres du conseil administration un premier, mais forcément bref, compte rendu de ses activités. L'ombudsman y signalait qu'il avait établi des premiers contacts avec la directrice des études et les cadres des services dont elle est responsable. Une rencontre avait également eu lieu avec le président de l'Association des étudiants de Polytechnique (AEP) ainsi qu'avec la trésorière, puis le président de l'Association des étudiants des cycles supérieurs (AECSP). D'autres rencontres avec les leaders étudiants ont eu lieu en cours d'année.

En vue d'assurer une transition harmonieuse, l'ombudsman s'est entretenu avec son prédécesseur. Cette rencontre a permis de faire le point sur l'état des dossiers, sur les démarches à entreprendre et, de façon plus générale, de procéder à une revue de l'ensemble de la situation telle que perçue par l'ombudsman.

Malheureusement, l'ombudsman n'a pas pu faire connaître ses services lors de l'accueil des nouveaux étudiants du premier cycle, l'horaire de ces rencontres étant fort chargé mais, surtout, déjà établi. Toutefois, l'ombudsman a participé, à l'invitation de l'AECSP, à l'accueil des nouveaux étudiants des cycles supérieurs ainsi qu'au repas qui a terminé cette journée.

Pendant le trimestre d'automne, l'ombudsman a préparé un dépliant d'information sur les services qu'il peut offrir. Ce dépliant a été rendu disponible dès la rentrée du trimestre d'hiver. Deux mille exemplaires ont été imprimés, dont on en a distribué environ la moitié pendant le trimestre d'hiver 2001. Les copies restantes seront utilisées pour la rentrée du trimestre d'automne.

Dans le but de mieux consolider son indépendance à l'égard des gestionnaires de l'École et de bien marquer son lien direct avec les membres du conseil d'administration dont il relève, l'ombudsman est maintenant placé sous l'autorité administrative du président du conseil d'administration alors qu'antérieurement, il était rattaché au Secrétariat général. Ainsi, il n'existe plus aucun lien formel ou informel à l'égard des responsables de la gestion interne de l'École.

## **1.2. Le rayonnement**

L'ombudsman a établi et maintenu des contacts avec d'autres ombudsmans universitaires.

C'est ainsi qu'il a communiqué à plusieurs reprises avec l'ombudsman de l'Université de Montréal pour échanger sur des sujets d'intérêt commun. Il a également participé à deux rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec. Il a rédigé un projet de Règlements généraux pour cette association ainsi qu'une ébauche d'un thème d'étude pour l'année 2001 – 2002. Ces documents devraient faire l'objet d'une approbation lors de la tenue de l'Assemblée générale de l'organisme prévue pour le mois de septembre 2001.

Enfin, l'ombudsman a assisté aux deux rencontres organisées par l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, l'une à Waterloo et l'autre à Brockville.

## **2. LES DEMANDES**

Cette tranche du rapport comprend deux parties : la définition des termes utilisés et l'analyse des données recueillies en cours d'année.

### **2.1 Définitions**

Avant d'étaler les statistiques concernant la période visée par ce rapport, il est pertinent de rappeler la définition des termes utilisés.

#### 2.1.1 – Demande

Dès qu'une personne s'adresse à l'ombudsman, celui-ci ouvre un dossier quelque soit l'objet de la demande ou la nature de l'intervention sollicitée. Le dossier est ouvert même si l'ombudsman décide de ne pas intervenir quant au cas qui lui est soumis. Les

demandes sont ensuite classées selon leur nature.

#### 2.1.2 – Consultation

Est considérée comme une consultation, toute demande d'information que sollicite une personne pour trouver solution à un problème. Le rôle de l'ombudsman à cette étape consiste uniquement à expliquer les démarches que le requérant doit faire.

Toutefois, l'ombudsman peut décider d'intervenir dès cette étape. C'est le cas, par exemple, si le requérant doit recevoir une réponse rapidement en raison d'une échéance prochaine. Il arrive aussi que le requérant fasse état, auprès de la personne à qui il s'adresse dans sa première démarche, de la consultation qu'il a eue avec l'ombudsman. Cette dernière sollicite parfois l'avis de l'ombudsman sur la question en litige, tout en respectant la règle de confidentialité. S'il appert que l'avis de l'ombudsman a été suivi, ou que son intervention a pu jouer un rôle dans le règlement du litige, la demande est alors considérée plutôt comme une plainte fondée.

Il importe de rappeler, qu'à l'étape de consultation, l'ombudsman ne fait que conseiller le requérant quant aux démarches qu'il doit faire en vue de régler son cas. L'ombudsman ne fait aucune vérification ni n'entreprend d'enquête pour vérifier le bien-fondé des allégations de l'étudiant.

#### 2.1.3 – Plainte non recevable

Une plainte est non recevable lorsque l'intervenant dépose formellement une plainte et qu'il n'a pas suivi les recours appropriés. L'ombudsman explique alors qu'il ne peut recevoir cette plainte et conseille sur les démarches à suivre.

Une plainte est également non recevable si l'objet de la demande est exclu du mandat de l'ombudsman.

#### 2.1.4 – Plainte recevable

La plainte est considérée recevable lorsque le requérant a épuisé tous les recours appropriés et que son objet entre dans la juridiction de l'ombudsman.

#### 2.1.5 – Plainte non fondée

Si après enquête, il s'avère que le requérant n'a aucune raison valable de porter plainte, celle-ci, bien qu'elle soit recevable, est alors classée non fondée.

#### 2.1.6 – Plainte fondée

Entre dans cette catégorie une plainte recevable dont il s'avère après enquête qu'elle est justifiée.

#### 2.1.7 – Plainte réglée

Une plainte réglée est une plainte fondée pour laquelle une solution a été trouvée à la satisfaction des parties.

#### 2.1.8 – Plainte non réglée

La plainte non réglée est celle dont la solution était encore en suspens à la fin de l'année universitaire de référence.

## 2.2 Statistiques

L'ombudsman ne dispose d'aucun dossier pour comparer les demandes de l'année 2000 – 2001 avec celles de l'an dernier comme le veut la coutume. Cependant, des statistiques étant disponibles pour les années antérieures, il a paru intéressant de les rappeler. Ceci permet du même coup de mesurer l'évolution de l'activité du bureau de l'ombudsman. Les demandes seront analysées selon le type de requérants, les modalités qu'ils ont adoptées pour entrer en contact avec l'ombudsman, la nature des demandes et, finalement, leurs objets.

#### 2.2.1 – Demandes

Un premier tableau illustre le nombre de demandes depuis l'année 1993 – 1994. Cette année fut la première pour laquelle les statistiques couvrant toute l'année universitaire ont été publiées.

1993 -1994	1994 -1995	1995 -1996	1996 -1997	1997-1998	1998 -1999	1999 - 2000	2000 -2001
46	36	30	38	32	42	n.d.	74

Ce tableau dénote une forte augmentation des demandes adressées à l'ombudsman en regard de la moyenne des années précédentes, soit 32. Les demandes ont plus que doublé par rapport à cette moyenne et elles constituent un accroissement de 76.2 % par rapport à l'année 1998 – 1999.

Il faudra voir s'il s'agit là d'une année exceptionnelle ou s'il s'amorce une nouvelle tendance qu'il faudra étudier plus en profondeur.

#### 2.2.2 – Requérants

Les personnes qui se sont adressées à l'ombudsman durant l'année 2000 – 2001 proviennent des diverses catégories de personnes qui forment la communauté de Polytechnique.

## ÉTUDIANTS

	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Premier cycle	n.d.	20	22	25	21	34	n.d.	46
Dess							n.d.	1
Maîtrise	n.d.	7	2	5	5	7	n.d.	7
Doctorat	n.d.	7	5	4	5	0	n.d.	2
Sous-total Études supérieures	n.d.	14	7	9	10	7	n.d.	10
Formation continue	n.d.	1	0	2	1	1	n.d.	0
Total population étudiante	n.d.	35	29	36	32	32	n.d.	56

## AUTRES PERSONNES

	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Candidats non admis	n.d.						n.d.	4
Diplomés	n.d.						n.d.	5
Professeurs	n.d.			2			n.d.	3
Chercheurs	n.d.						n.d.	1
Employés	n.d.	1	1				n.d.	2
Parents	n.d.						n.d.	3
Total clientèle externe	n.d.	1	1	2	0	0	n.d.	18

GRAND TOTAL	46	36	30	38	32	42	n.d.	74
-------------	----	----	----	----	----	----	------	----

On peut constater que les étudiants constituent la plus forte proportion (75,7 %) de la clientèle qui s'adresse à l'ombudsman. Le nombre d'étudiants du premier cycle représente 1,09 % de toute la population étudiante de ce niveau, tandis que 0,9 % des étudiants aux cycles supérieurs ont eu recours à l'ombudsman. Ces résultats sont comparables à ce qui a été observé dans la plupart des universités. On a en effet relevé que la proportion d'étudiants qui consultent l'ombudsman se situe entre 0,5 % et 1,5 % de la clientèle étudiante.



Le tableau démontre aussi que d'une part, l'augmentation des demandes provient en partie des étudiants au premier cycle (+12) et, d'autre part, de l'élargissement du mandat de l'ombudsman à toute la communauté (+14).

Le nombre d'étudiants des cycles supérieurs qui ont fait appel aux services de l'ombudsman est demeuré sensiblement au même niveau que celui des années précédentes.

Les personnes autres que les étudiants qui ont consulté l'ombudsman l'ont fait pour elles-mêmes sauf deux personnes qui sont intervenues pour d'autres.

### 2.2.3 – Modalités

Il est intéressant de noter que, bien que les requérants privilégient les visites au bureau, plusieurs ont communiqué avec l'ombudsman par téléphone ou par courriel. Selon les modalités de contacts, les requérants se répartissent ainsi :

VISITE	52
TÉLÉPHONE	12
COURRIEL	9
LETTRE	1

### 2.2.4 – Nature

Selon leur nature, l'inventaire des demandes se dresse ainsi :

Consultations	57
Plaintes non recevables	4
Plaintes recevables	13
Plaintes recevables non fondées	7
Plaintes recevables fondées	6
Plaintes fondées réglées	5
Plaintes fondées non réglées	1

Chaque demande n'est comptabilisée qu'une seule fois. Ainsi, si le requérant, après avoir fait les démarches appropriées, décide de porter plainte, l'ombudsman considère qu'il s'agit du même dossier. La demande est classée comme une plainte et elle est prise en considération comme telle pour fin de statistiques.

Le nombre de consultations, soit plus des deux tiers des demandes, peut paraître élevé. Cette situation reflète cependant celle qui prévaut dans d'autres établissements universitaires. En effet, le bureau de l'ombudsman constitue souvent un lieu d'accueil et

d'écoute où le requérant peut prendre le temps d'expliquer le problème auquel il est confronté. Plusieurs requérants se sont présentés en disant : «*Je m'adresse à vous car je ne sais pas quoi faire ni à qui m'adresser.* » ou encore, «*Il n'y a personne qui veut me rencontrer...*» Malheureusement, dans une forte proportion de cas, l'ombudsman est demeuré sans nouvelles des requérants après leur premier entretien. Il lui est donc impossible de dire si les démarches qu'il a conseillées ont porté fruit ou si le requérant a tout simplement décidé d'abandonner.

Quant aux plaintes fondées, l'ombudsman est heureux de constater que toutes ont été réglées sauf une. Dans ce dernier cas, le règlement est amorcé depuis quelques mois, mais le dossier n'était pas encore arrivé à sa conclusion à la fin de l'année. Le règlement rapide des plaintes fut possible grâce à la coopération des différents intervenants. L'ombudsman tient à les en remercier.

### 2.2.5 – Objet

Les objets pour lesquels on a référé à l'ombudsman sont nombreux. On peut les regrouper en trois catégories, selon qu'il s'agit de questions d'ordre académique, (c'est-à-dire celles ayant trait à l'application des règlements pédagogiques), d'ordre financier ou de relations humaines.

Les objets d'ordre académique se divisent ainsi :

Admission	1
Réadmission	10
Refus de choix de cours	2
Évaluation et révision	20
Équivalence	5
Octroi du diplôme	3
Changement de directeur de recherche	1
Refus du motif d'absence	6
Plagiat	6
Propriété intellectuelle	1
Autres	6
TOTAL	61

Le tableau fait ressortir le grand nombre de demandes relatives à la réadmission (un peu plus de 16,4 %). Il s'agit principalement d'étudiantes ou d'étudiants qui, ayant été exclus de l'École, se sont interrogés sur les possibilités d'être réadmis après avoir complété des études dans d'autres établissements universitaires. Plusieurs se sont demandé quels cours ils devaient suivre et quels résultats ils devaient obtenir pour satisfaire aux exigences de l'École, le règlement pédagogique étant très général à cet égard. D'autres ont espéré que l'ombudsman intervienne pour faire changer ou suspendre la décision d'exclusion, bien que celle-ci, après enquête, se soit révélée pleinement justifiée.

Ce sont surtout des questions reliées à l'évaluation ou à la révision des travaux qui ont été le plus fréquemment soulevées, soit plus de 32,8 % des demandes d'ordre académique. À ce sujet, l'ombudsman a relevé que peu d'étudiants qui l'ont consulté (donc qui en était à leur première démarche) avaient au préalable recouru à la procédure d'appel des décisions de révision de notes selon les articles 7.9.1 et 7.9.2 du règlement pédagogique du premier cycle alors qu'ils auraient pu le faire. Assez souvent, les délais étaient expirés. D'autres étudiants ont mentionné qu'ils étaient sans nouvelle depuis longtemps quant aux résultats de la révision de l'évaluation des travaux. D'autres encore, se sont plaint de retards pour apporter les corrections nécessaires à leur dossier académique à la suite d'une révision de notes.

Il faut signaler aussi le refus de motifs d'absence et les sanctions reliées au plagiat, sujets dont il sera question plus loin dans ce rapport.

Les objets d'ordre financier et de relations humaines se cataloguent comme suit :

Assurance ASEQ	3
Frais de scolarité	2
Attitude d'un professeur	2
Relations humaines	4
Participation à des activités organisées par les étudiants	1
Garderie	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

L'ombudsman a dû considérer comme non pertinent à son mandat les cas relatifs à l'assurance avec l'ASEQ, aux relations interpersonnelles, à la participation à des activités organisées par les étudiants ainsi qu'à la garderie. Cela ne l'a toutefois pas empêché d'accueillir les requérants et de les conseiller dans la mesure de ses moyens.

Pour conclure cette section, il y a lieu d'indiquer que les demandes se sont échelonnées à peu près également tout au long de l'année universitaire bien qu'il y ait eu pointe au début des trimestres d'automne et d'hiver.

### **III – COMMENTAIRES**

Dans cette section, l'ombudsman désire attirer l'attention de la communauté sur certains sujets qui lui paraissent importants, sans toutefois que ceux-ci ne fassent, pour l'instant du moins, l'objet de recommandations formelles. Il s'agit essentiellement de thèmes qui se sont dégagés à la suite d'une année d'observation de la vie à l'École, de lectures des journaux étudiants et surtout de commentaires exprimés par les étudiants eux-mêmes lors des entretiens qu'ils ont eus avec l'ombudsman ou qu'ils lui ont communiqué spontanément.

Au premier chef, l'ombudsman a observé que l'adoption de la politique d'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs a produit d'excellents résultats. Dans ses rapports antérieurs, l'ombudsman a relevé plusieurs fois des problèmes reliés à l'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs. Un seul a été soulevé cette année. Il faut s'en réjouir.

Une demande de consultation portait sur le changement de directeur de recherche. L'ombudsman a rappelé les dispositions du règlement pédagogique à ce sujet. La personne, après avoir essuyé un refus, a informé l'ombudsman de son intention de quitter l'École. L'ombudsman a été informé de source sûre qu'une autre personne a pris la même décision. Vu le petit nombre de cas soulevé, il est difficile de conclure s'il s'agit d'un épiphénomène ou d'un problème plus profond. L'ombudsman croit que le choix d'un directeur de recherche peut s'avérer difficile pour une personne provenant de l'extérieur et qui connaît peu ou prou les professeurs et leurs domaines de recherche. De l'avis de l'ombudsman, trop d'éléments entrent en cause pour espérer que puisse intervenir facilement un accord entre deux professeurs pour accepter un changement de directeur de recherche. On peut songer par exemple aux conséquences que cela peut comporter sur la charge de travail, sur les objectifs de publication en cours d'année, sur la contribution de l'étudiant aux travaux de recherche, sur le niveau de subventions de recherche, etc. L'ombudsman ne croit pas opportun à ce moment-ci de formuler une recommandation, mais il invite les administrateurs et les professeurs à s'interroger à ce sujet.

Les autres cas qui ont été exposés à l'ombudsman par les étudiants des cycles supérieurs, pour l'année visée par ce rapport, avaient trait, entre autres, aux frais de scolarité pour les étudiants étrangers et à l'assurance avec l'ASEQ.

Par ailleurs, l'ombudsman a observé un certain degré d'insatisfaction de la part de plusieurs étudiants à l'égard de la qualité des services qu'ils reçoivent. Cette insatisfaction pouvait se lire dans certains articles des journaux étudiants. Mais aussi, plusieurs parmi ceux et celles qui ont consulté l'ombudsman ont formulé des remarques, parfois acerbes, à ce sujet. Ils ont signalé notamment la complexité de certaines procédures, l'accueil pas toujours... accueillant, les retards pour l'obtention d'une réponse pour une révision de notes, d'une demande de rencontre. Toutefois, l'ombudsman prend bonne note des efforts apportés pour améliorer les rapports avec la population étudiante et des bons résultats qu'ils ont produits.

L'ombudsman a constaté que plusieurs étudiants ont éprouvé des craintes à propos de possibles représailles s'ils exerçaient leur droit de recours. Plusieurs ont hésité à entreprendre des démarches pour rectifier une situation, par crainte d'être *étiquetés* ou de subir un traitement injuste qui aurait pu prendre, par exemple, la forme d'une évaluation plus sévère. Ainsi, l'un d'entre eux, s'enquérant auprès de l'ombudsman si la confidentialité de sa démarche avait été respectée, a pensé qu'il avait échoué un cours parce qu'il lui avait demandé d'enquêter.

L'ombudsman désire attirer l'attention sur l'application de sanction pour plagiat dans un contexte de travail en équipe. Par exemple, un requérant a consulté l'ombudsman parce qu'il était accusé de plagiat pour un travail qui avait été fait en équipe. Selon ses

dières, ce n'est qu'en toute dernière minute qu'il aurait appris que l'un de leurs collègues avait triché. Toujours selon lui, les membres de l'équipe se sont considérés contraints, dans les circonstances, de signer le travail et de le remettre. L'ombudsman suggère donc d'apporter une attention plus particulière aux cas de plagiat signalés dans ce contexte. Autrement, les étudiants pourraient en venir à bouder le travail en équipe.

L'ombudsman a été surpris de constater que quelques personnes se sont dites étonnées du fait qu'il s'occupe de dossier d'étudiants qui avaient peu de gain à obtenir de la rectification d'une situation, par exemple, une étudiante verrait sa note passer de C à C+. Un autre commentaire signalait que le dossier académique de l'étudiant étant faible, on ne devrait pas trop s'attarder sur son cas : «*Ce n'est pas la catégorie d'étudiant qu'il faudrait protéger*». L'ombudsman croit, au contraire, que tout étudiant mérite qu'on lui porte attention et que, s'il est victime d'une situation qui doit être corrigée, elle doit l'être indépendamment de tout autre considération. Tout comme d'ailleurs, on ne laisse pas passer un plagiat de quelques lignes, même si le document contient plusieurs pages.

L'ombudsman estime que les commentaires dont il vient de faire part, cadrent avec son mandat initial d'agir comme *protecteur* des étudiants, pour reprendre un titre de la fonction utilisé dans certains établissements. Il répète toutefois qu'il n'a pas le mandat d'entreprendre de son propre chef des enquêtes. Il faut qu'une plainte soit déposée. Il ne peut non plus, dans le cadre des limites de son mandat actuel, entreprendre des enquêtes systémiques lorsqu'il constate la récurrence de faits. L'ombudsman n'a donc pas poussé plus loin l'étude des sujets dont il a fait mention ci-dessus. Il invite cependant tous les membres de la communauté à s'interroger et à explorer les avenues pour améliorer la situation.

## IV RECOMMANDATIONS

Avant de clore son rapport, l'ombudsman croit opportun de formuler quelques recommandations.

Il tient à rappeler en premier lieu que, dans le rapport de l'année universitaire 1996-1997, il était recommandé, dans la foulée d'une recommandation du Protecteur du citoyen du Québec, la mise en place d'un «pacte social» avec la population étudiante. Ce pacte pouvait prendre la forme d'une charte des droits des étudiants. Le Conseil d'administration s'est montré favorable à cette recommandation dans la mesure où cette charte inclut les responsabilités des étudiants en contrepartie de leurs droits. L'ombudsman constate que cette recommandation n'est pas encore appliquée cinq ans après qu'elle ait été formulée. Il a eu connaissance de travaux en vue de la rédaction de cette charte, mais ils n'ont pas encore abouti. L'ombudsman insiste de nouveau pour que cette recommandation soit mise en place au plus tôt et il compte que les travaux connaîtront leur conclusion au cours de l'année universitaire 2001 – 2002.

Se basant sur les principaux cas qui lui ont été exposés en cours d'année et en vue d'améliorer les relations avec la population étudiante, l'ombudsman formule quatre recommandations.

La première a trait aux étudiants qui ne sont plus autorisés à poursuivre leurs études en vertu de l'article 9.2.2 (ce que l'on appelle communément le code...) des règlements des études de premier cycle. Ces étudiants peuvent être réadmis à l'École après avoir démontré qu'ils ont amélioré leur dossier académique en ayant suivi des cours en sciences pures ou appliquées dans une autre université pendant au moins un trimestre à temps plein (article 5.2.2). L'ombudsman a pu réaliser que cette exigence peut recevoir une application différente selon que l'étudiant est touché par le règlement au début de ses études ou après avoir passé plusieurs trimestres à l'École. C'est pourquoi l'ombudsman recommande :

- 1. QUE L'ÉCOLE PRENNENT LES MESURES NÉCESSAIRES POUR RENCONTRER TOUS LES ÉTUDIANTS TOUCHÉS PAR LE RÈGLEMENT 9.2.2 QUI LE DÉSIRENT AFIN DE LEUR EXPLIQUER LES EXIGENCES DE L'ÉCOLE POUR QUE LEUR DOSSIER SOIT CONSIDÉRÉ ACCEPTABLE LORS D'UNE DEMANDE DE RÉADMISSION.**

La seconde a trait aux étudiants finissants du premier cycle, particulièrement ceux considérés comme «finissants probables», lesquels constituent eux aussi un groupe particulier. L'ombudsman a été saisi de demandes de certains d'entre eux parce qu'il y avait contestation du nombre de crédits à compléter pour qu'ils obtiennent leur diplôme. Souvent cela était dû à, soit qu'il manquait un crédit, soit qu'un cours qu'ils avaient suivi durant le trimestre ne pouvait être pris en considération. Certains ont demandé à l'ombudsman d'intervenir pour qu'un travail rémunéré effectué plus tôt, par exemple un travail d'été, soit considéré rétroactivement comme un stage, ce qui leur avait été refusé. Dans un monde idéal, il serait souhaitable que tous les étudiants identifiés comme «finissants probables» puissent être rencontrés pour faire le point sur leur dossier académique. Cela peut s'avérer difficilement applicable vu les ressources qu'il faudrait y consacrer. L'ombudsman formule les recommandations suivantes :

- 2. QUE L'ÉCOLE PRENNENT LES MESURES NÉCESSAIRES POUR RENCONTRER TOUS LES ÉTUDIANTS DU PREMIER CYCLE IDENTIFIÉS COMME «FINISSANTS PROBABLES» QUI LE DÉSIRENT, AU COURS DU TRIMESTRE PRÉCÉDENT L'OBTENTION PRÉVUE DE LEUR DIPLÔME.**
- 3. QUE TOUT ÉTUDIANT QUI PRÉVOIT COMPLÉTER LES EXIGENCES POUR L'OBTENTION DE SON DIPLÔME DE BACCALAURÉAT AU COURS DU TRIMESTRE SUIVANT CELUI AUQUEL IL EST INSCRIT S'ASSURE PAR LUI-MÊME QU'IL OBTIENDRA LE NOMBRE DE CRÉDITS REQUIS ET, EN CAS DE DOUTE, QU'IL DEMANDE À RENCONTRER LES PERSONNES COMPÉTENTES.**

En effet, si les communications par courriel s'avèrent un excellent moyen de rejoindre les étudiants pour les informer de sujets qui s'adressent à tous, elles ont semblé moins appropriées en ce qui a trait aux deux recommandations ci-dessus. Par exemple, dans un cas, l'ombudsman a compté qu'il a fallu onze échanges de courriels avant que l'étudiant ne comprenne où se situait le problème.

Finalement, les demandes concernant le refus d'un motif d'absence ont été assez nombreuses pour que l'ombudsman en fasse l'objet d'une quatrième recommandation. Ainsi, à titre d'exemple, une personne inscrite au baccalauréat s'est présentée à un examen au-delà de l'heure limite autorisée (article 7.8.2). Elle a fourni comme raison qu'elle s'était levée en retard, n'ayant pas entendu sonner son réveil. Ce motif a été refusé dans un premier temps, puis, après étude du dossier, la décision fut révisée. En consultant l'ombudsman, cette personne a mentionné qu'elle aurait pu soumettre d'autres motifs, qu'elle disait «*qui auraient été plus facilement acceptés*», mais ce n'aurait pas été conforme à la réalité. Par ailleurs, des professeurs ont souligné à l'ombudsman qu'ils avaient constaté que, sur le nombre d'étudiants à qui on avait autorisé un examen différé (à la suite de l'acceptation de leur motif d'absence) pour un cours dont ils avaient charge, peu d'entre eux s'étaient présentés le moment venu. De là à ce qu'ils concluent que le motif invoqué par ces étudiants pouvait en cacher un autre, il n'y a qu'un pas... Aussi, l'ombudsman recommande

#### **4. QUE L'ÉCOLE RÉEXAMINE SA POLITIQUE CONCERNANT LES MOTIFS D'ABSENCE À UN EXAMEN OU À UN CONTRÔLE PÉRIODIQUE DANS LA PERSPECTIVE DE TRAITER TOUS LES ÉTUDIANTS AVEC JUSTICE ET ÉQUITÉ.**

## **CONCLUSION**

La première année du mandat de l'actuel titulaire a été consacrée à consolider les assises déjà bien établies par son prédécesseur. La diversité de provenance des personnes qui se sont adressées à l'ombudsman de même que le nombre de demandes qui ont été traitées ont démontré la justesse d'avoir élargi le mandat de l'ombudsman à toute la communauté.

Pour l'année 2001 – 2002, l'ombudsman se propose, tout en maintenant la même disponibilité envers les éventuels requérants, d'atteindre quatre objectifs :

- 1) formaliser le statut de l'ombudsman par le dépôt aux membres du conseil d'administration d'un projet de *Règlement de l'ombudsman*, comme cela est établi dans plusieurs autres établissements universitaires;
- 2) travailler, en collaboration avec les ombudsmans des universités du Québec, dans le cadre de leur association, à la définition de mesures

pouvant permettre de justes comparaisons (*benchmarking*) sur le travail qu'ils accomplissent;

- 3) établir un processus d'évaluation continue des services de l'ombudsman, notamment, en développant un questionnaire permettant un suivi systématique auprès des demandeurs pour mesurer leur satisfaction quant aux services qu'ils auront reçus;
- 4) améliorer le site internet de l'ombudsman.

Quoi de mieux pour conclure que de laisser la parole à trois requérants qui, parmi quelques autres, ont pris la peine de communiquer avec l'ombudsman au terme de leurs démarches.

*« ... Pour terminer sur une note positive, je voulais vous remercier pour l'aide que vous m'avez apportée. J'ai pris note de vos judicieux conseils mais je n'ai pas été en mesure de les appliquer à la lettre par manque de temps. À 21 crédits, je n'ai plus de temps à perdre et je dois me concentrer. De plus, par crainte de représailles ou de d'autres complications, je vous demanderais de bien garder ce dossier confidentiel. »*

*« ...je voulais premièrement vous remercier pour toutes ces démarches entreprises. De mon côté, je suis satisfait du dénouement final. Enfin, nous pouvons dire que le dossier est clôt (sic). »*

*« ...Toutefois, je tiens à vous remercier sincèrement pour avoir accepté de porter attention à notre cause. L'attitude d'ouverture dont vous avez fait preuve a été rafraîchissante et a marqué un changement apprécié de ce à quoi nous avons été habitués. »*