

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN

2008-2009

(du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009)

*« La poursuite de la collaboration entre
les différents partenaires comme gage de réussite »*

Hélène Letellier

5 novembre 2009

Le 5 novembre 2009

Monsieur Bernard Lamarre, ing.
Président du Conseil d'administration
École Polytechnique de Montréal

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'ombudsman pour l'année 2008-2009, couvrant la période allant du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009 et dont le thème est « La poursuite de la collaboration entre les différents partenaires comme gage de réussite ».

Le thème proposé dans le rapport 2007-2008 est repris, considérant qu'une collaboration entre les personnes oeuvrant dans les différents services et départements est sans doute l'un des meilleurs outils pour aider l'institution à remplir sa mission, qui est notamment d'offrir de la formation et des services qui soient empreints de valeurs humaines.

Vous remerciant de l'attention que vous portez au présent rapport, je vous prie d'agréer, monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.



Hélène Letellier
Ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	6
SOMMAIRE	7
PARTIE I : DEMANDES REÇUES ET LEUR TRAITEMENT	10
1.1 Rôle de l'ombudsman	10
1.2 Traitement des demandes.....	10
1.2.1 Provenance des demandes	11
1.2.2 Origine ethnique et sexe des demandeurs étudiants	12
1.2.3 Objet des demandes d'intervention	13
1.2.4 Mode de traitement des demandes d'intervention.....	15
1.2.5 Définition des termes.....	16
1.2.6 Consultations	17
1.2.7 Avis	17
1.2.8 Plaintes	17
1.3 Rayonnement.....	18
PARTIE II : OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS.....	19
2.1 Généralités	19
2.1.1 Langue anglaise aux cycles supérieurs.....	19
2.1.2 Service à la clientèle au guichet du Registrariat	20
2.1.3 Comités <i>ad hoc</i> et les comités permanents.....	21
2.1.4 Réadmission d'étudiants suite à l'échec de la probation.....	23
2.1.5 Rappels périodiques concernant l'offre de services des ressources humaines	24
2.1.6 Relations interpersonnelles	25
2.1.7 Objets d'ordre académique	25
2.1.8 Objets d'ordre administratif	26
PARTIE III : SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2007-2008.....	28
CONCLUSION	29
ANNEXE.....	30

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Provenance des demandes d'intervention	11
Tableau 2 Nombre de dossiers	11
Tableau 3 Demandes provenant des étudiants	12
Tableau 4 Origine et sexe des étudiants demandeurs	13
Tableau 5 Objets des demandes au premier cycle (certificat et baccalauréat)	14
Tableau 6 Objets des demandes aux cycles supérieurs	14
Tableau 7 Objets des demandes des membres du personnel.....	15
Tableau 8 Objet des consultations des personnes de l'extérieur et des associations étudiantes	15
Tableau 9 Traitement des plaintes	18

Note : Dans le présent rapport, le genre masculin utilisé pour désigner les personnes est employé sans aucune discrimination et dans l'unique but d'alléger le texte.

INTRODUCTION

Le présent rapport annuel couvre l'année 2008-2009, soit la période allant du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009. Bien que le dernier semestre de l'année 2008 ait été abordé dans le précédent rapport annuel, mais les observations et les recommandations toucheront l'année au complet.

Le thème de la collaboration entre les différents services et départements de Polytechnique proposé dans le rapport précédent est repris encore cette année, ce mode d'interaction étant tout aussi actuel et essentiel dans un contexte où la diversité culturelle croissante constitue la réalité de tous les jours, ce qui a des répercussions à plusieurs égards dont la gestion des services.

Le changement étant rapide et constant, la communication entre les partenaires des services et des départements est de plus en plus nécessaire pour assurer la cohérence entre les orientations données par les plus hautes instances de l'institution et les personnes qui ont à mettre en œuvre ces mêmes orientations.

Les lecteurs ayant l'habitude de prendre connaissance des rapports annuels de l'ombudsman sont invités à se rendre directement au sommaire, puis aux Parties II où se trouvent les observations et les recommandations pour la présente année, de même qu'à la Partie III où se trouve le suivi des recommandations de l'année 2007-2008.

SOMMAIRE

À la Partie I du présent rapport, le lecteur trouvera le résumé des activités de l'ombudsman au cours de la période allant du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009, à la Partie II, les observations et recommandations qui découlent du traitement des demandes reçues et des observations faites au cours de l'année et, à la Partie III, le suivi des recommandations du rapport annuel 2007-2008.

Nombre de dossiers ouverts et traitement des demandes reçues

Au cours de l'année, l'ombudsman a reçu 95 demandes de la part des membres de la communauté, des associations étudiantes, de même que de personnes de l'extérieur à Polytechnique ; elle a demandé 3 avis à des membres du personnel, sollicité 6 rencontres avec des représentants des associations étudiantes et assisté à 10 rencontres du comité exécutif et du conseil d'administration des associations d'ombudsmans des autres universités du Québec et du Canada, ce qui totalise 114 dossiers. Comme il a déjà été souligné dans les rapports précédents, ces rencontres sont inscrites dans les dossiers tenus par l'ombudsman compte tenu du temps qu'elle y consacre.

Type de demandeurs

En ce qui concerne les demandes d'intervention (95), les étudiants représentent 63 % de l'ensemble, les membres du personnel 19 %, les personnes de l'extérieur 16 % et les associations étudiantes 2 %.

Objet des demandes d'intervention (95) visées par le présent rapport

les objets d'ordre administratif : 34 (35 %)

(processus administratifs, admission et réadmission, bulletin, diplôme, autor. trimestre addionnel)

les objets d'ordre académique : 22 (23 %)

(probation et exclusion, évaluation, cours et stages, encadrement)

les relations interpersonnelles : 11 (12 %)

les objets de nature financière : 4 (4 %)

(frais de scolarité, aide financière)

les objets de nature disciplinaire : 3 (3 %)

(plagiat)

la propriété intellectuelle : 3 (3 %)

les objets divers : 18 (20 %)

(notamment : vol, examen, assurance collective, protection des renseignements personnels, diplôme, accommodements raisonnables, demande de référence, discrimination, présence de l'anglais dans les services administratifs)

Observations

La Partie II traite de sujets qui découlent des demandes reçues de même que des observations faites par l'ombudsman et des commentaires reçus au cours des diverses rencontres. Les observations et recommandations touchent plus particulièrement les processus administratifs et visent à susciter la recherche des meilleures pratiques administratives possibles.

Les thèmes suivants seront abordés, soit : l'anglais aux cycles supérieurs, le service à la clientèle au guichet du Registrariat, les comités *ad hoc* et les comités permanents, la réadmission d'étudiants suite à l'échec de leur probation et les rappels périodiques concernant l'offre de Service des ressources humaines à l'égard de l'ensemble des gestionnaires.

À la Partie III, se trouve le suivi des recommandations contenues au rapport annuel 2007-2008.

Recommandations

Recommandation 1 : Langue anglaise aux cycles supérieurs

Il est recommandé que les instances concernées de Polytechnique se concertent, avec les personnes oeuvrant dans les différents services et départements, afin d'assurer la plus grande cohérence possible entre l'offre de services en anglais faite sur le site Web et les services disponibles sur le plan académique et administratif, en tenant compte du nombre d'admissions qui découle de cette offre.

Recommandation 2 : Service à la clientèle au guichet du registrariat

Il est recommandé que les démarches appropriées soient entreprises par les instances concernées de Polytechnique afin de faciliter la gestion des services offerts au guichet du Registrariat, le tout afin d'assurer la meilleure qualité de service qui soit aux étudiants et d'offrir les meilleures conditions de travail possibles aux personnes qui assurent cette qualité des services.

Recommandation 3 : Comités *ad hoc* et comités permanents

Il est recommandé qu'une formation de base soit offerte aux membres qui sont appelés à siéger sur les comités *ad hoc* et les comités permanents formés en vertu des différents règlements et politiques et qu'un aide-mémoire soit mis à leur disposition afin de les guider dans l'application du processus d'enquête et dans l'application des règles de justice naturelle.

Recommandation 4 : Droit des étudiants d’être accompagnés devant les comités

Il est recommandé que les instances concernées de Polytechnique prennent les mesures nécessaires pour reconnaître aux étudiants le droit d’être accompagnés d’un collègue, lorsqu’ils se présentent devant les membres des comités *ad hoc* ou des comités permanents, formés en vertu des différents règlements et politiques, et que ce droit soit incorporé dans les dispositions des Règlements des études du baccalauréat en ingénierie, des Règlements généraux des études supérieures, de même que dans les dispositions de la Déclaration des droits et responsabilités des étudiants.

Recommandation 5 : Réadmission après l’échec de la probation

Il est recommandé que les instances concernées de Polytechnique étudient la pertinence d’exiger que les étudiants ayant échoué leur probation et qui souhaitent être réadmis à Polytechnique, après avoir complété 24 crédits dans un autre établissement, fassent leur demande de réadmission à l’intérieur d’un délai maximal que ces mêmes instances détermineront et que l’article 5.2.3 des Règlements des études du baccalauréat en ingénierie soit modifié en conséquence, le cas échéant.

Recommandation 6 : Rappels périodiques de l’offre de services des ressources humaines

Il est recommandé au Service des ressources humaines de rappeler périodiquement à l’ensemble des gestionnaires, le contenu de leur offre de service, plus particulièrement en ce qui concerne le soutien à la gestion, le caractère confidentiel des services de même que la marche à suivre pour bénéficier du support d’une ressource interne ou externe.

PARTIE I : DEMANDES REÇUES ET LEUR TRAITEMENT

1.1. Rôle de l'ombudsman

Le rôle de l'ombudsman est d'assurer que les processus administratifs tiennent compte de l'équité et des règles de justice naturelle. L'ombudsman soutient les valeurs institutionnelles de Polytechnique et s'assure du bon fonctionnement des rouages de l'administration. Elle met à la disposition des étudiants, des professeurs, des administrateurs et de toutes autres catégories d'employés, de même que des fournisseurs, un lieu où ils peuvent parler et réfléchir dans un cadre confidentiel, où l'indépendance et l'impartialité constituent la base même de son travail.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman traite les demandes qu'elle reçoit des membres de la communauté et pour cela, elle accompagne les personnes qui la consultent dans la gestion de leurs difficultés, en les aidant à identifier les recours qui sont à leur disposition et, éventuellement, à préparer une rencontre avec l'autre partie afin de résoudre le problème. Lorsque des plaintes lui sont soumises, elle fait enquête, consulte les dossiers ou documents pertinents, collabore avec les personnes susceptibles de trouver des solutions et fait des recommandations, le cas échéant. Elle agit également sur le plan systémique et à cette fin, elle rencontre les directeurs de service et de département concernés par les questions qu'elle désire soumettre à leur attention, dans le but d'améliorer les processus administratifs et cela, à tout moment de l'année, afin de ne pas avoir à attendre la publication du prochain rapport annuel pour soulever les lacunes observées.

L'ombudsman travaille trois jours par semaine et bénéficie du support très apprécié de l'adjointe administrative du président du Conseil d'administration.

1.2. Traitement des demandes

Dès qu'une personne consulte, demande un avis ou dépose une plainte formelle, de même que lorsque l'ombudsman sollicite un avis auprès d'un membre du personnel ou une rencontre avec des représentants des associations étudiantes, un dossier est ouvert. Il en est de même lorsqu'elle a des rencontres avec les membres du comité exécutif ou du conseil d'administration de l'Association des ombudsmans des collèges et des universités du Canada ou de l'Association des ombudsmans des universités du Québec, dont elle fait partie.

Au cours de l'année, l'ombudsman a reçu 95 demandes de la part des membres de la communauté, des associations étudiantes, de même que de personnes de l'extérieur à Polytechnique ; elle a demandé 3 avis à des membres du personnel, sollicité 6 rencontres avec des représentants des associations étudiantes et assisté à 10 rencontres des comité exécutif et conseil d'administration des associations d'ombudsmans des autres universités du Québec et du Canada, ce qui totalise 114 dossiers ouverts.

1.2.1. Provenance des demandes

Type de demandeurs

Les différents tableaux qui apparaissent dans la Partie I ne reflètent que les demandes reçues et non pas les rencontres sollicitées ou les demandes d'avis demandées par l'ombudsman.

En ce qui concerne les demandes d'intervention (95), tel que le démontre le tableau 1, les étudiants représentent 63 % de l'ensemble, les membres du personnel 19 %, les personnes de l'extérieur 16 % et les associations étudiantes 2 %. Les étudiants venus rencontrer l'ombudsman représentent 1,45 % de l'ensemble des étudiants inscrits à l'automne 2008.

Tableau 1
Provenance des demandes d'intervention

Provenance	Nombre	%
Étudiants	60	63 %
Membres du personnel	18	19 %
Personnes de l'extérieur	15	16 %
Associations étudiantes	2	2 %
Total	95	100 %

Le tableau 2 ci-contre démontre le pourcentage des demandeurs par rapport à l'ensemble des dossiers ouverts.

Tableau 2
Nombre de dossiers

Provenance	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Étudiants	123	112	108	88	60
Membres du personnel	27	29	24	21	18
Personnes de l'extérieur (1)	13	6	5	7	15
Assoc.étud. à Poly et d'ombuds à l'ext.	4	15	3	6	18
Sous-total			140	122	111
Sollicitations faites par l'ombudsman			13	12	3
Total	167	162	140	134	114

- (1) Les personnes de l'extérieur incluent les candidats à l'admission et les anciens étudiants qui demandent une réadmission.

Comme le démontre le tableau 3, les étudiants du certificat et du baccalauréat représentent toujours le plus grand pourcentage des demandeurs étudiants, soit 70 %, alors que les étudiants des cycles supérieurs représentent 30 %.

Tableau 3
Demandes provenant des étudiants

Provenance	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-2009	2008-2009 %
Certificat / Baccalauréat	75	68	75	59	42	70 %
D.E.S.S.	7	3	1	2	3	5 %
Maîtrise	28	17	30	16	3	5 %
Doctorat Post-Doc.	13	24	2	11	12	20 %
Total	123	112	108	88	60	100 %

1.2.2. Origine ethnique et sexe des demandeurs étudiants

Au tableau 4 apparaissent l'origine ethnique et le sexe des demandeurs en ce qui concerne les étudiants seulement. Cette information n'est pas transmise concernant les membres du personnel afin d'éviter tout risque d'identification, vu leur nombre plus restreint.

En 2008-2009, les citoyens canadiens et les résidents permanents représentent 65 % de l'ensemble des demandeurs et les étudiants étrangers représentent 35 %. Les demandeurs sont des femmes dans une proportion de 22 % alors que le pourcentage des étudiantes inscrites au trimestre d'automne 2008, par rapport à leurs collègues masculins, tous cycles confondus, est également de 22 %.

Tableau 4
Origine et sexe des étudiants demandeurs

Origine ethnique	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2008-09 %
Citoyens canadiens	75	58	72	38	24	40 %
Résidents permanents	53	40	24	26	15	25 %
Étudiants étrangers	35	49	41	24	21	35 %
Total	163	147	137	88	60	100 %
Sexe						
Hommes	130	99	94	64	47	78 %
Femmes	33	48	43	24	13	22 %
Total	163	147	137	88	60	100 %

1.2.3. Objet des demandes d'intervention

Les objets pour lesquels l'ombudsman a été sollicitée par les étudiants, les membres du personnel, les personnes de l'extérieur et les associations étudiantes ont été regroupés selon les catégories suivantes, classées par ordre d'importance. Il est à noter que ces objets ne touchent pas les demandes d'avis sollicitées par l'ombudsman non plus que l'objet des rencontres périodiques faites avec les associations étudiantes.

les objets d'ordre administratif : 34 (35 %)

(processus administratifs, admission et réadmission, bulletin, diplôme, autor. trimestre additionnel)

les objets d'ordre académique : 22 (23 %)

(probation et exclusion, évaluation, cours et stages, encadrement)

les relations interpersonnelles : 11 (12 %)

les objets de nature financière : 4 (4 %)

(frais de scolarité, aide financière)

les objets de nature disciplinaire : 3 (3 %)

(plagiat)

la propriété intellectuelle : 3 (3 %)

les objets divers : 18 (20 %)

(notamment : vol, examen, assurance collective, protection des renseignements personnels, diplôme, accommodements raisonnables, cours, demande de référence, discrimination, l'anglais dans les services administratifs)

Au premier cycle, soit pour le certificat et le baccalauréat, tel que le démontre le tableau 5, les demandes touchent les objets suivants :

Tableau 5
Objet des demandes au premier cycle
(certificat et baccalauréat)

Objets	2008-2009
Probation et exclusion	7
Processus administratifs	7
Évaluation	5
Relations interpersonnelles	4
Cours et stages	4
Encadrement	3
Plagiat	3
Frais de scolarité	3
Divers (notamment : vol, examen, assurance collective, protection des renseignements personnels, diplôme, accommodements raisonnables)	6
Total	42

Aux cycles supérieurs, soit pour les diplômes d'études spécialisés (DESS), la maîtrise et le doctorat, les demandes touchent les objets suivants :

Tableau 6
Objet des demandes aux cycles supérieurs

Objets	2008-2009
Propriété intellectuelle, éthique	3
Relations interpersonnelles	2
Processus administratifs	1
Encadrement	1
Aide financière	4
Évaluation	1
Cours	1
Autorisation pour trimestre additionnel	1
Divers (notamment : assurance collective, demande de référence, l'anglais dans les services administratifs)	4
Total	18

En ce qui concerne les membres du personnel, tel que le démontre le tableau 7, les consultations ou les demandes d'avis touchent principalement et par ordre d'importance les processus administratifs et les relations interpersonnelles. Parmi ces personnes, 11 ont demandé des consultations, 6 ont demandé des avis et une (1) personne a formulé une plainte formelle.

Tableau 7
Objet des consultations des membres du personnel

Objets	2008-2009
Consultations et plaintes	
Processus administratifs	6
Relations interpersonnelles	2
Discrimination	1
Divers	3
Sous-total	12
Demandes d'avis à l'ombudsman	
Prévention et gestion de conflits, processus administratifs	6
Total	18

Tableau 8
**Objet des consultations des personnes de l'extérieur
et des associations étudiantes**

Personnes de l'extérieur	2008-2009
Admission et réadmission	8
Processus administratifs	6
Divers	1
Sous-total	15
Associations	
Processus administratifs	1
Gestion de conflits	1
Sous-total	2
Total	17

1.2.4. Le mode de traitement des demandes d'intervention

Dans le traitement des demandes reçues, l'ombudsman a une approche de conciliation et de prévention des conflits, privilégiant les moyens informels pour en arriver à des ententes qui découlent de la volonté des parties elles-mêmes.

Ainsi, les demandes reçues sont considérées comme étant des consultations dans la très grande majorité des cas, sauf lorsque la personne dépose une plainte formelle. Les

personnes consultent, généralement, non pas pour porter plainte, mais pour avoir des conseils et réfléchir à des solutions viables.

Sur les 95 demandes d'intervention reçues, 4 sont des plaintes formelles, 85 ont été placées dans la catégorie des consultations et 6 sont des demandes d'avis à l'ombudsman de la part de membres du personnel.

1.2.5. Définition des termes

Afin de faciliter la compréhension du texte, les termes utilisés dans le présent rapport ont le sens suivant :

Demande

Dès qu'une personne s'adresse à l'ombudsman, un dossier est ouvert quel que soit l'objet de la demande ou la nature de l'intervention sollicitée.

Avis

Lorsqu'un membre du personnel de Polytechnique s'adresse à l'ombudsman afin de réfléchir sur les solutions à une situation ou sur l'application d'une politique ou d'un règlement.

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 consiste alors à expliquer les recours appropriés avant qu'une plainte formelle ne lui soit adressée. À cette étape, l'ombudsman n'entreprend aucune enquête pour vérifier le bien-fondé des allégations qui lui sont présentées.

Plainte recevable

La plainte est considérée recevable lorsque le demandeur a épuisé tous les recours appropriés et que l'objet de sa demande est de la juridiction de l'ombudsman.

Plainte non recevable

Une plainte est non recevable lorsque le demandeur n'a pas utilisé les recours préalables mis à sa disposition avant de recourir à l'ombudsman qui le conseille alors sur les démarches à suivre. Également, une plainte est non recevable si son objet est exclu du mandat de l'ombudsman.

Plainte fondée

Entre dans cette catégorie, une plainte recevable qui s'avère, après enquête, être justifiée.

Plainte non fondée

Si, après enquête, il s'avère que le demandeur n'a pas de raison valable de porter plainte, celle-ci, bien que recevable, est alors considérée comme étant non fondée.

1.2.6. Consultations

Les demandes traitées comme étant des consultations exigent de laisser au demandeur le temps nécessaire pour exposer son cas, lui expliquer la réglementation applicable, le référer aux personnes susceptibles de l'aider à résoudre son problème, intervenir personnellement lorsque la situation le requiert ou accompagner le demandeur dans ses démarches, s'il le souhaite.

Les consultations prennent une part importante du travail que fait l'ombudsman étant donné la priorité qu'elle accorde au fait d'habiliter les demandeurs, en les soutenant, à présenter eux-mêmes les demandes qu'ils ont à formuler, leur assurant par le fait même l'alternative d'une meilleure collaboration avec leur professeur, leur directeur de recherche, de programme ou de département, de même qu'avec leurs collègues.

Dans le traitement des demandes, il aurait été possible de considérer certaines d'entre elles comme étant des plaintes recevables et fondées puisque celles-ci requéraient une intervention de l'ombudsman. Cependant, comme il a été dit précédemment, une approche de conciliation étant privilégiée, ces demandes ont été placées dans la catégorie des consultations, le demandeur privilégiant lui-même la recherche d'une solution à l'amiable.

Dans tous les cas, l'ombudsman tient à souligner l'excellente collaboration des personnes sollicitées dans la recherche de solutions, tant à la direction des départements et des services que parmi les membres du corps professoral et les coordonnateurs de programmes. Il en est de même des professionnels et des personnes responsables de dossiers dans les divers services.

1.2.7. Avis

Sur l'ensemble des demandes reçues en 2008-2009, 6 avis ont été demandés par des membres du personnel et un avis l'a été par une association étudiante. L'ensemble des demandes concerne les processus administratifs de même que la prévention ou la gestion de situations conflictuelles. De son côté, l'ombudsman a sollicité 3 avis auprès des membres du personnel concernant leurs pratiques administratives.

1.2.8. Plaintes

Quatre plaintes formelles ont été reçues au cours de l'année. Trois d'entre elles étaient recevables et, après enquête, elles ont été considérées comme étant fondées. Elles se sont réglées après discussion entre les parties.

Une quatrième plainte a été considérée comme étant irrecevable puisque le plaignant avait logé une autre demande devant un tribunal administratif, l'ombudsman perdant automatiquement sa juridiction dans un tel cas.

Tableau 9
Traitement des plaintes

Plaintes formelles reçues	Plainte non recevable	Plaintes recevables fondées
4	1	3

1.3. Rayonnement

Au cours de l'année, l'ombudsman a rencontré ses collègues des autres universités du Québec, du Canada et des États-Unis dans le cadre notamment d'une conférence internationale tenue à Montréal, en avril 2009, et organisée conjointement par l'Association des ombudsmans des collèges et universités du Canada (AOUCC), le Forum canadien des ombudsmans (FCO) et «The International Ombudsman Association» (IOA). L'ombudsman a fait partie de l'un des nombreux comités qui ont travaillé à organiser cette conférence.

De même, l'engagement de l'ombudsman à titre de membre du comité exécutif de l'Association des ombudsmans des collèges et universités du Canada et son engagement à titre de vice-présidente du conseil d'administration de Association des ombudsmans des universités du Québec a requis sa participation aux diverses conférences téléphoniques que la gestion des affaires courantes de ces associations requiert.

L'ombudsman tient à souligner que Polytechnique sera l'hôte des ombudsmans des universités et collèges du Canada, les 28 et 29 janvier 2010, dans la cadre de la rencontre mi-annuelle de l'association (AOUCC).

PARTIE II : OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

2.1 Généralités

Dans le présent rapport, les observations et les recommandations sont faites sans égard aux catégories de demandeurs. Les thèmes qui retiennent principalement l'attention en 2008-2009 sont les suivants : la langue anglaise aux cycles supérieurs, le service à la clientèle au guichet du Registrariat, les comités *ad hoc* et les comités permanents, la réadmission d'étudiants suite à l'échec de leur probation et les rappels périodiques concernant l'offre de service des ressources humaines à l'égard de l'ensemble des gestionnaires.

Ces thèmes seront tout d'abord traités. Suivra la description de situations soumises à l'attention de l'ombudsman et qui illustrent différentes pratiques administratives. N'apparaissent pas les situations qui ont été soumises à l'ombudsman au cours du dernier trimestre de 2008 et qui ont été décrites dans le rapport annuel 2007-2008, non plus que les situations qui permettent d'identifier les individus concernés.

2.1.1 Langue anglaise aux cycles supérieurs

Polytechnique fait une offre de services en anglais aux cycles supérieurs sur le site Web, à l'intention des futurs étudiants au doctorat. Polytechnique a depuis longtemps des étudiants allophones et des étudiants de langue maternelle anglaise qui ne parlent pas ou très peu le français. Or, depuis la parution de cette nouvelle offre de service, le nombre de ces étudiants augmente et ce n'est sans doute que le début d'un nouveau phénomène. La principale question soulevée par l'arrivée de ces nouveaux étudiants touche les services administratifs disponibles en anglais.

Les services administratifs vont éventuellement répondre aux besoins de cette nouvelle clientèle ne parlant pas le français. Actuellement, dans les services et les départements, les personnes en place qui le peuvent et qui acceptent de le faire, offrent un service en anglais, au besoin. Plusieurs formulaires et lettres ont été traduits. Dans les départements, il semble toutefois que ce soit inégal. Certains sont en accord avec le fait que l'anglais s'introduise de façon plus accentuée, d'autres ne le sont pas. Les employés étant syndiqués, la description de tâches de la plupart d'entre eux n'exige pas l'usage de l'anglais comme compétence requise.

Il sera sans doute important que la collaboration s'intensifie entre les personnes oeuvrant dans les différents services et départements afin d'ajuster l'offre que fait Polytechnique sur son site Web avec les services auxquels les étudiants admis suite à cette offre seront en droit de s'attendre. Cela suppose que les orientations prises par les plus hautes instances soient bien comprises afin d'assurer la plus grande cohérence possible.

En ce qui concerne les étudiants, la présence d'un certain nombre d'étudiants ne parlant pas le français fait en sorte qu'il arrive que des étudiants francophones, parlant peu l'anglais, se retrouvent dans un cours qui finalement se donne en anglais, malgré le fait

que les étudiants se soient inscrits dans un cours annoncé en français. Il est important de rappeler l'article 2.1 de la Déclaration des droits et responsabilités des étudiants, au chapitre des droits des étudiants relatifs à la formation :

...les étudiants :

«ont droit à un enseignement en français, sauf s'il en est décidé autrement pour des fins pédagogiques ou des fins d'expertise, auquel cas une telle information paraît soit dans l'annuaire ou dans un avis publié lors de l'inscription au cours.»

L'inverse étant également vrai pour des étudiants de langue anglaise, obligés de suivre le cours obligatoire ING 6900 qui ne se donne qu'en français.

En conséquence, la recommandation suivante est faite :

Recommandation 1 : Langue anglaise aux cycles supérieurs

Il est recommandé que les instances concernées de Polytechnique se concertent, avec les personnes oeuvrant dans les différents services et départements, afin d'assurer la plus grande cohérence possible entre l'offre de services en anglais faite sur le site Web et les services disponibles sur le plan académique et administratif, en tenant compte du nombre d'admissions qui découle de cette offre.

2.1.2 Service à la clientèle au guichet du Registrariat

Les services offerts au guichet du Registrariat constituent souvent la porte d'entrée vers l'administration pour les étudiants. Ce service est crucial pour permettre aux étudiants de régler maints problèmes de gestion, qu'ils soient de natures financière, académique ou qu'ils concernent l'encadrement.

Les questions qui se posent touchent principalement l'engorgement et le temps d'attente pour les étudiants, vu le nombre important de requêtes qui passent par le guichet et le changement fréquent du personnel assigné à ce service, ce qui peut avoir un impact sur le problème d'engorgement.

Nous sommes forcés de faire le constat que plusieurs commis qui assurent le service au guichet du Registrariat quittent dans un délai relativement court après leur entrée en fonction. Ces personnes ont à répondre à un nombre considérable de requêtes au cours de leur journée, de la part d'étudiants qui peuvent être anxieux, stressés ou en colère. La tâche de ces personnes, qui souvent proviennent de l'extérieur de Polytechnique, est évaluée au plus bas niveau de l'échelle salariale. La tension qu'elles vivent, dans un environnement exigeant à plusieurs égards, en plus des connaissances qu'elles doivent assimiler rapidement et maintenir à jour, peuvent expliquer en partie, à tout le moins, le fait qu'elles souhaitent changer de poste. Le service à la clientèle peut se trouver ralenti

par le fait qu'une partie des personnes qui y pourvoit sont en apprentissage constant dû au renouvellement presque continu des effectifs. Ce problème qui n'est pas nouveau est complexe à régler vu l'application des conventions collectives. Les autorités concernées vont toutefois devoir se pencher sur la question.

L'engorgement peut s'expliquer également par le nombre élevé d'opérations qui doivent encore se faire manuellement. À titre d'exemple, certains processus administratifs obligent les étudiants à se rendre au guichet du Registrariat pour demander le rétablissement de leur choix de cours ou demander d'être réinscrits suite au non-paiement de l'acompte demandé sur les frais de scolarité, avant le début du trimestre.

Des mesures sont en cours pour améliorer les systèmes informatiques servant de support à la gestion, ce qui permettra d'augmenter le nombre de processus informatisés, dégageant par le fait même l'achalandage au guichet du Registrariat. Cette démarche peut toutefois prendre plusieurs années avant que les bénéfices puissent se faire sentir, compte tenu de la lourdeur de la tâche et des coûts qu'elle engendre.

Entre temps, il serait souhaitable que ce qui peut être entrepris à court terme le soit, par exemple, la révision de l'évaluation de la tâche des commis, en tenant compte de la nature de leur travail ainsi que des conditions dans lesquelles celui-ci est accompli de même que la révision de certains processus administratifs afin d'alléger le flux de visiteurs au guichet.

En conséquence, la recommandation suivante est faite :

Recommandation 2 : Service à la clientèle au guichet du Registrariat

Il est recommandé que les démarches appropriées soient entreprises par les instances concernées de Polytechnique afin de faciliter la gestion des services offerts au guichet du Registrariat, le tout afin d'assurer la meilleure qualité de service qui soit aux étudiants et d'offrir les meilleures conditions de travail possible aux personnes qui assurent cette qualité des services.

2.1.3 Comités *ad hoc* et comités permanents

Des comités *ad hoc* et des comités permanents sont formés en vertu des dispositions des Règlements des études du baccalauréat en ingénierie, des Règlements généraux des études supérieures et des dispositions de la Déclaration des droits et responsabilités des étudiants pour revoir certaines décisions telle, par exemple, la décision d'exclure un étudiant ayant échoué sa probation ou pour enquêter sur une accusation de plagiat. Les membres de ces comités rendent des décisions qui ont une grande importance et qui sont parfois capitales, notamment pour les étudiants exclus, la situation étant parfois plus dramatique s'ils sont étudiants étrangers.

Nous aborderons les questions touchant la constitution de ces comités, les délais tant pour leur mise en place que pour la transmission de la décision aux étudiants, la façon de tenir l'enquête et enfin le droit pour les étudiants d'être accompagnés.

Lors de la formation des comités, il est important de s'assurer de l'indépendance et de l'impartialité des membres qui les constituent. Les personnes ayant été impliquées dans la décision initiale ne peuvent être membres de ces comités. Il est en effet souvent difficile de regarder une situation avec un œil nouveau lorsque l'on a fait une première analyse de la situation, en tant que décideur. Il est humain de croire que l'on avait raison de prendre la décision qui est contestée.

Les délais pour réunir les membres des comités *ad hoc*, en début ou en fin de trimestre, et ceux encourus pour la transmission de la décision peuvent faire vivre un stress important aux étudiants qui ont des choix de cours à faire pendant ces mêmes périodes. Il en est de même pour les étudiants étrangers, contraints par des échéances liées à l'expiration de leurs papiers d'immigration.

Il serait important de réfléchir sur les meilleures pratiques à se donner, tant au Registrariat que dans les départements, pour assurer une coordination qui soit la plus efficace possible, lors de la mise en place des comités, compte tenu du contexte qui prévaut durant certaines périodes de l'année scolaire.

À ce stade du processus administratif, les questions soulevées sont souvent d'une importance cruciale pour les étudiants. L'apparence d'indépendance et d'impartialité des membres d'un comité est aussi importante que l'application même de ces principes. Il en est de même en ce qui concerne l'application des règles de justice naturelle, tel le droit d'être entendu ou celui relatif à une défense pleine et entière, lorsqu'un droit est menacé. En ce sens, il serait sans doute aidant pour les membres des comités d'avoir une formation sommaire avec une guide de référence sur les choses à faire ou à éviter dans le cours du processus, laquelle formation de quelques heures pourrait se donner en début d'année scolaire ou au début de chaque trimestre.

En ce qui concerne les étudiants, lorsqu'ils se présentent devant les membres des comités *ad hoc* ou permanents, ils font souvent valoir les éléments de situations d'exception. Ils ont à justifier leur droit de demeurer étudiants à Polytechnique. Cette situation est extrêmement stressante. Dans la Charte québécoise des droits et libertés, le droit à la représentation est reconnu aux adultes qui ont à défendre leurs droits devant les tribunaux.

Par analogie, les étudiants ont à faire valoir leur version des faits devant des instances qui ont un pouvoir décisionnel en ce qui concerne les droits qui leur sont reconnus dans les règlements et politiques, notamment, dans certains cas, le droit de demeurer étudiant de Polytechnique. Ces derniers ont souvent besoin de support pour présenter leur point de vue, dans un contexte où le rapport de force n'est pas équilibré, puisqu'ils sont seuls face à un panel de trois professeurs, ces derniers ayant le pouvoir de décider de l'orientation que prendra leur carrière et leur vie.

L'ombudsman croit qu'il serait juste et équitable de reconnaître aux étudiants qui ont à se présenter devant ces instances, le droit d'être accompagnés d'un collègue.

En conséquence de ce qui a été dit précédemment, les recommandations suivantes sont faites.

Recommandation 3 : Comités *ad hoc* et comités permanents

Il est recommandé qu'une formation de base soit offerte aux membres qui sont appelés à siéger sur les comités *ad hoc* ou les comités permanents formés en vertu des différents règlements et politiques et qu'un aide-mémoire soit mis à leur disposition afin de les guider dans l'application du processus d'enquête et dans l'application des règles de justice naturelle.

Recommandation 4 : Droit des étudiants d'être accompagnés devant les comités

Il est recommandé que les instances concernées de Polytechnique prennent les mesures nécessaires pour reconnaître aux étudiants le droit d'être accompagnés d'un collègue, lorsqu'ils se présentent devant les membres des comités *ad hoc* ou des comités permanents, formés en vertu des différents règlements et politiques, et que ce droit soit incorporé dans les dispositions des Règlements des études du baccalauréat en ingénierie, des Règlements généraux des études supérieures, de même que dans les dispositions de la Déclaration des droits et responsabilités des étudiants.

2.1.4 Réadmission d'étudiants suite à l'échec de leur probation

La situation suivante a été soumise à l'attention de l'ombudsman. Un étudiant qui a échoué sa probation et à qui l'on a recommandé de faire 24 crédits dans une autre institution, avant de revenir faire une demande de réadmission à Polytechnique, a fait sa demande et a effectivement été réadmis après une période de cinq ans d'absence.

Est-il judicieux qu'il puisse y avoir une aussi longue période de temps avant qu'un étudiant soit réadmis à poursuivre son cheminement au baccalauréat? Ce questionnement vaut autant pour l'étudiant que pour l'institution, compte tenu de la rapidité avec laquelle évoluent les technologies. Différents problèmes peuvent survenir si une nouvelle situation d'échec se présente, suite à la réussite de presque tous les crédits prévus au nouveau plan de cours et l'écoulement de plusieurs années pendant lesquelles l'étudiant a investi temps et argent, tout en nourrissant l'idée d'obtenir un diplôme en bout de piste. Ce cas soulève la question du délai raisonnable à l'intérieur duquel devrait se faire une demande de réadmission pour terminer un baccalauréat, suite à l'échec d'une probation.

L'ombudsman croit que l'article 5.2.3 des Règlements des études du baccalauréat en ingénierie concernant la réadmission d'un étudiant ayant échoué sa probation et désirant être réadmis à Polytechnique devrait être amendé pour qu'une telle balise y soit ajoutée.

En conséquence, la recommandation suivante est faite :

Recommandation 5 : Réadmission après échec de la probation

Il est recommandé que les instances concernées de Polytechnique étudient la pertinence d'exiger que les étudiants ayant échoué leur probation et qui souhaitent être réadmis à Polytechnique, après avoir complété 24 crédits dans un autre établissement, fassent leur demande de réadmission à l'intérieur d'un délai maximal que ces mêmes instances détermineront et que l'article 5.2.3 des Règlements des études du baccalauréat en ingénierie soit modifié en conséquence, le cas échéant.

2.1.5 Rappels périodiques concernant l'offre de services des Ressources humaines

Les gestionnaires vivent des situations de plus en plus difficiles à gérer, vu notamment l'accroissement de la diversité culturelle et le nombre grandissant de lois, règlements et politiques à appliquer. Ces derniers peuvent avoir besoin, dans certains cas, de conseils en gestion tout en sentant un malaise à l'idée de faire appel à des ressources se trouvant en dehors de leur service ou département, pouvant craindre, à tort, d'être perçus comme étant dépassés ou incompetents.

La confidentialité peut alors devenir un enjeu important pour que les gestionnaires se sentent en confiance de faire la démarche de consulter. Il serait judicieux de rappeler périodiquement aux anciens comme aux nouveaux gestionnaires, le contenu et les caractéristiques de l'offre de services des ressources humaines, en terme de services-conseil et de formations d'appoint en gestion. Ces personnes devraient également être rassurées sur la confidentialité des consultations et sur la façon d'obtenir de l'aide des ressources internes ou externes, selon le besoin identifié.

En conséquence, la recommandation suivante est faite :

Recommandation 6 : Rappels périodiques de l'offre de services des ressources humaines

Il est recommandé au Service des ressources humaines de rappeler périodiquement à l'ensemble des gestionnaires, le contenu de leur offre de service, plus particulièrement en ce qui concerne le soutien à la gestion, le caractère confidentiel des services de même que la marche à suivre pour bénéficier du support d'une ressource interne ou externe.

2.1.6 Relations interpersonnelles

Voici la description de certaines situations soumises à l'attention de l'ombudsman.

- Un directeur de département demande des conseils pour la gestion fort délicate d'une situation comportant les éléments d'un possible harcèlement psychologique. La personne victime d'un tel comportement, souhaitant souvent que l'anonymat soit préservé et craignant les représailles, il devient encore plus difficile de savoir comment intervenir pour faire cesser les agissements reprochés. Dans ce cas, le gestionnaire a eu le réflexe de consulter rapidement afin de réfléchir avec les professionnels du service des ressources humaines sur les meilleurs moyens d'intervenir. Dans ces situations, qui excèdent bien souvent les compétences nécessaires pour assurer la gestion courante, les gestionnaires qui demeurent seuls à se questionner sur les meilleurs moyens à prendre pour faire cesser les actes répréhensibles, risquent de prendre trop de temps à intervenir, ne sachant pas comment s'y prendre, ce qui est fort compréhensible. Faire appel aux professionnels des ressources humaines peut devenir une responsabilité qui permet ultimement à l'employeur de respecter son obligation de faire cesser toute situation qui risque de dégénérer en harcèlement.
- Un directeur de département se demande comment intervenir et éviter que la situation ne dérape, situation soulevant des questions de nature psychologique, administrative et légale. Ces dossiers demandent de la réflexion et du doigté et vont au-delà de la gestion des affaires courantes. Il est intéressant de constater encore une fois que ce gestionnaire n'a pas hésité à recourir aux professionnels des ressources humaines pour réfléchir sur les meilleures façons d'intervenir.
- Un étudiant se plaint de la façon dont un employé lui adresse la parole, parlant avec dureté et utilisant des propos inappropriés. L'étudiant, dont le conjoint avait été hospitalisé et qui, pour cette raison, avait eu des difficultés, aurait eu besoin qu'on l'accueille avec plus d'ouverture, ce qui ne signifie pas nécessairement répondre favorablement à sa demande.

2.1.7 Objets d'ordre académique

Les demandes reçues touchaient plus particulièrement la probation et l'exclusion, l'évaluation, les processus administratifs, les cours, les stages et l'encadrement ainsi que le plagiat. Des situations touchant l'évaluation seront décrites.

- Dans trois différents dossiers, des étudiants soulèvent le problème du changement de critères d'évaluation, pendant le trimestre, par rapport à ce qui était déjà prévu au plan de cours.
- Dans le cadre d'un travail d'équipe, un étudiant se plaint que lui-même et son coéquipier ont obtenu des notes différentes alors que, de façon générale, les membres d'une même équipe reçoivent des notes similaires. L'étudiant ne se

plaint pas pour le point de différence par rapport à son collègue, mais plutôt pour l'arbitraire à la base de la décision. Les motifs donnés par le chargé de laboratoire étant une absence au laboratoire et le manque de motivation dans le travail. Dans le plan de cours, la présence au laboratoire n'était pas obligatoire et il n'était pas indiqué qu'une absence serait pénalisée. Concernant la motivation, cet élément ne faisait pas non plus partie des critères d'évaluation contenus au plan de cours.

2.1.8 Objets d'ordre administratif

Les demandes reçues touchent plus particulièrement les situations suivantes :

- Un étudiant inscrit au certificat, dans le cadre du programme de perfectionnement en ingénierie des diplômés en génie de l'étranger, se plaint de ne pas avoir été référé, par le commis au guichet du Registrariat, à un professionnel qui pouvait l'encadrer adéquatement. Selon sa version, l'étudiant aurait fait un mauvais choix de cours, sans que personne ne l'aide à corriger la situation en temps voulu. Certains éléments se rapportant aux choix de cours, dans le cadre précis de ce cheminement, n'auraient pas été bien compris par l'étudiant. Parallèlement, au guichet du Registrariat, dès qu'une demande va au-delà du cadre habituel et touche des questions particulières à l'encadrement, il serait important qu'une référence soit faite sans délai aux professionnels concernés, afin d'éviter que les étudiants, surtout les nouveaux étudiants, prennent des décisions sur la base d'informations qu'ils ont mal comprises et qui ne sont pas corrigées dès le départ.
- Ayant terminé son baccalauréat, un étudiant s'inquiète de la gestion qui sera faite des renseignements personnels recueillis par le département suite à l'administration de tests servant à définir le profil de communication des étudiants. Ces données sont confidentielles et, selon la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, l'institution doit prendre des mesures qui en protègent la confidentialité ou prendre des mesures visant la destruction de ceux-ci, après un certain laps de temps. Dans le présent cas, il est convenu que le département prendra les mesures appropriées pour que la loi soit respectée.
- Un étudiant qui a terminé son baccalauréat, dans le cadre de l'ancien programme, ne se retrouve pas sur la liste des diplômés de la collation des grades de son groupe, pour une question de stage. La question soulevée dans le présent dossier est la difficulté pour l'étudiant d'obtenir une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, la coordination entre les personnes susceptibles de lui apporter une réponse se faisant trop lentement. La situation s'est réglée, mais après beaucoup d'énergie déployée par l'étudiant pour faire avancer les choses.
- Les courriels : comment contrôler ou mettre fin à des courriels expliquant la seule version des faits de l'expéditeur, se faisant justice à lui-même, par le biais d'un procès virtuel, l'autre partie décidant souvent de ne pas répondre ou cessant de le

faire après un certain temps, dans le but d'empêcher l'escalade, devant des personnes mises en copie, lesquelles n'étant pas impliquées ou ne pouvant aucunement contribuer à régler le problème? Dans un dossier, un étudiant mécontent du résultat de l'enquête effectuée suite à une plainte en matière de propriété intellectuelle, a été l'auteur de courriels expliquant son mécontentement. Dans ses communications, il utilisait des propos accusatoires pouvant nuire à la réputation de la personne visée par sa plainte, 44 personnes ou associations étant mises en copie des courriels. Même si le format enlève de la crédibilité au message, il n'en demeure pas moins important que les membres de la communauté de Polytechnique, dans le cas présent les étudiants, comprennent que ces façons de faire vont à l'encontre des valeurs de l'institution concernant le respect mutuel dans les rapports entre les personnes. Des recours sont prévus devant des forums bien identifiés pour démontrer le bien-fondé des accusations contenues aux courriels et lorsque les recours internes sont épuisés, outre l'ombudsman, les plaignants peuvent s'adresser aux tribunaux pour faire trancher la question qu'ils soulèvent.

La question de la responsabilité de l'employeur pour faire cesser ce genre de communication se pose. En vertu de la Loi sur les normes du travail, l'employeur a l'obligation de faire cesser toutes situations portées à sa connaissance et qui rendent le climat de travail malsain. À la demande du destinataire de tels courriels, ou d'emblée, il serait important que les personnes en autorité, soit les directeurs de service ou de département, prennent fait et cause pour la personne visée, en demandant formellement à l'auteur de ces courriels de cesser d'impliquer des gens qui n'ont rien à voir dans le litige ou qui ne peuvent aucunement aider à résoudre la situation, leur indiquant les recours appropriés au besoin, aidant ainsi à préserver le climat de travail, d'études ou de recherche ainsi que la réputation de la personne visée par les accusations contenues dans ces messages.

PARTIE III : SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2007-2008

Recommandation 1

Que le mandat de l'ombudsman soit modifié, au chapitre « Traitement des plaintes », à l'alinéa a), afin de prévoir l'obligation de refuser d'intervenir ou de mettre fin à son intervention lorsqu'un avocat envoie une mise en demeure à l'institution, le tout afin d'ajouter cette éventualité à celle d'un recours exercé devant une cour de justice ou un tribunal administratif et portant sur les mêmes faits que ceux sur lesquels la demande d'intervention est fondée.

Suivi :

Cette recommandation a été suivie. Le mandat de l'ombudsman a été modifié dans le sens suggéré dans la recommandation. L'alinéa a) se lit dorénavant comme suit :

« a) la personne ou le groupe a déjà exercé un recours devant une cour de justice ou un tribunal administratif portant sur les faits sur lesquels la demande d'intervention est fondée ou lorsqu'une mise en demeure portant sur ces faits a été envoyée à l'institution; ».

Recommandation 2

Dans la foulée de la révision du Règlement contre le harcèlement, il serait important de rappeler périodiquement aux étudiants le processus à suivre pour faire cesser toute situation d'abus ou de violence psychologique qu'ils pourraient vivre.

Recommandation 3

Toujours dans la foulée de la révision du Règlement contre le harcèlement, rappeler aux professeurs et gestionnaires, dans les départements et les services, l'obligation qu'à l'employeur de faire cesser les situations d'abus ou de violence et la façon de faire lorsque de telles situations sont portées à leur connaissance ou qu'ils en sont témoins.

Suivi :

Pour les recommandations 2 et 3, le Secrétariat général poursuit actuellement son travail relativement à la révision du Règlement contre le harcèlement et, la formation de même qu'une mise à jour de l'information liée à son contenu seront offerts aux professeurs, gestionnaires et autres catégories d'employés, de même qu'aux étudiants, dans ce dernier cas qui pourraient en exprimer le besoin, lors du suivi qui découlera de l'adoption de la nouvelle version du règlement.

CONCLUSION

L'ombudsman tient à remercier toutes les personnes avec lesquelles elle a échangé au cours de l'année 2008-2009 et qui ont collaboré pour l'aider à proposer des solutions aux personnes venues la consulter.

Cette collaboration est une condition essentielle pour lui permettre d'accomplir son travail. L'appui des gestionnaires, des professionnels, des personnes oeuvrant à quelque niveau que ce soit, a toujours été constant.

Merci.

ANNEXE : Mandat de l'ombudsman

MANDAT

Sous l'autorité du Conseil d'administration, l'ombudsman est un observateur impartial de l'administration, de la Loi sur la Corporation de l'École Polytechnique de Montréal et de ses Règlements. Il est tenu à la confidentialité dont il ne peut être libéré qu'avec l'accord des parties. À partir des plaintes qu'il reçoit, il intervient en équité pour faire corriger toute injustice ou discrimination. L'ombudsman jouit d'une indépendance absolue à l'égard de la direction de l'École Polytechnique et rend compte de son action au Conseil d'administration de l'École.

Son mandat à être déterminé par le Conseil d'administration, est d'une durée minimum de 2 ans, maximum de 5 ans et ne peut être renouvelé qu'une seule fois.

TRAITEMENT DES PLAINTES

L'ombudsman traite les plaintes qui lui sont adressées par les membres de la communauté polytechnicienne, examine leur bien-fondé, vérifie si tous les recours internes ont été préalablement épuisés.

L'ombudsman doit refuser d'intervenir ou mettre fin à son intervention lorsque, à son avis,

a) la personne ou le groupe a déjà exercé un recours devant une cour de justice ou à un tribunal administratif portant sur les faits sur lesquels la demande d'intervention est fondée ou lorsqu'une mise en demeure portant sur ces faits a été envoyée à l'institution;

b) la personne ou le groupe dispose de la procédure de grief, d'appel ou de révision en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de travail;

c) la demande d'intervention porte sur une question d'application ou d'interprétation d'une convention collective ou d'un protocole de travail ou sur une question touchant aux droits à la représentation d'un salarié syndiqué par une association ou un syndicat accrédité.

L'ombudsman, sur réception d'une demande, avise la personne ou le groupe de sa décision d'intervenir ou non.

L'ombudsman fait enquête, a droit d'accès à la documentation pertinente et peut interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires.

MÉDIATION

L'ombudsman analyse la nature et la portée des litiges qui lui sont présentés, examine avec les parties en cause les solutions possibles, s'efforce d'obtenir une réconciliation des parties et fait rapport, s'il le juge utile, aux officiers de l'École Polytechnique ou au Conseil d'administration. Il peut requérir d'être informé des mesures prises pour corriger une situation qu'il considère irrégulière ou injuste et des suites données à ces recommandations. S'il estime qu'aucune mesure ou suite n'a été prise dans un délai raisonnable, il peut en aviser le président du Conseil d'administration et exposer le cas dans son rapport annuel.

RECOMMANDATIONS

L'ombudsman possède un devoir de recommander des solutions formelles auprès du supérieur immédiat, du supérieur hiérarchique, du directeur fonctionnel, du directeur général et même du Conseil d'administration.

Il doit veiller à ce que son action et son existence même soient accompagnées du consensus le plus général possible. Pour ce faire, l'ombudsman doit entretenir des relations harmonieuses avec toute la communauté et montrer beaucoup de tact, de doigté et de force de persuasion.

RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'ombudsman soumet un rapport annuel au Conseil d'administration. Ce rapport fait état des dossiers qu'il a eu à traiter durant l'année écoulée et des lacunes qu'il a eu l'occasion de constater. Le rapport comporte également toute recommandation que l'ombudsman juge utile de faire au Conseil d'administration en vue de corriger les déficiences et iniquités constatées.