

# RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN

2009-2010  
(1<sup>er</sup> juillet au 30 juin)

*« La responsabilisation de chacun : levier pour  
soutenir les leaders dans leur volonté d'assurer la qualité de la  
formation et l'intégrité de la recherche. »*

*Hélène Letellier*  
9 décembre 2010

**Bureau de  
l'ombudsman**

**Adresse civique**

Campus de  
l'Université de Montréal  
2900, Édouard-Montpetit  
École Polytechnique  
2500, Chemin de Polytechnique  
Montréal (Québec) Canada  
H3T 1J4

**Adresse postale**

C.P. 6079, succ. Centre-ville  
Montréal (Québec) Canada  
H3C 3A7  
Téléphone : (514) 340-2976  
Télécopieur : (514) 340-5160

**École affiliée à  
l'Université de Montréal**

Le 9 décembre 2010

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 2009-2010, intitulé « *La responsabilisation de chacun : levier pour soutenir les leaders dans leur volonté d'assurer la qualité de la formation et l'intégrité de la recherche.* »

Ce rapport vise à rappeler à chacun des acteurs de l'organisation l'apport qu'ils peuvent avoir pour assurer la qualité de la formation et l'intégrité de la recherche et, ainsi, soutenir la direction de Polytechnique dans l'accomplissement de sa mission. C'est dans un esprit constructif qu'il est présenté aux membres du Conseil d'administration, ainsi qu'à l'ensemble des membres de la communauté.

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

***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.***

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	5
SOMMAIRE .....	6
<b>PARTIE I : DEMANDES REÇUES ET LEUR TRAITEMENT .....</b>	<b>8</b>
1.1 Rôle de l'ombudsman .....	8
1.2 Traitement des demandes.....	8
1.2.1 Provenance des demandes.....	9
1.2.2 Origine ethnique et sexe des demandeurs étudiants .....	11
1.2.3 Objets des demandes.....	11
1.2.4 Mode de traitement des demandes.....	14
1.2.5 Définition des termes .....	14
1.2.6 Consultations.....	15
1.2.7 Avis.....	15
1.2.8 Plaintes.....	16
1.3 Rayonnement .....	16
<b>PARTIE II : OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>17</b>
2.1 Généralités .....	17
2.1.1 Encadrement, intégrité et recherche.....	17
2.1.2 Propriété intellectuelle .....	21
2.1.3 Processus administratifs.....	21
2.1.4 Étudiants vivant des situations de handicap.....	23
<b>PARTIE III : SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU</b> <b>RAPPORT ANNUEL 2009-2010.....</b>	<b>24</b>
CONCLUSION.....	29
ANNEXE.....	30

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Provenance des demandes .....	9
Tableau 2	Nombre de dossiers.....	10
Tableau 3	Demandes provenant des étudiants.....	10
Tableau 4	Origine et sexe des étudiants demandeurs .....	11
Tableau 5	Objets des demandes en année préparatoire et au premier cycle (certificat et baccalauréat).....	12
Tableau 6	Objets des demandes aux cycles supérieurs.....	13
Tableau 7	Objets des demandes des membres du personnel .....	13
Tableau 8	Objets des consultations des personnes de l'extérieur .....	13
Tableau 9	Traitement des plaintes .....	16

## **INTRODUCTION**

Le présent rapport annuel se veut le reflet des activités du bureau de l'ombudsman au cours de la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2009 au 30 juin 2010. S'adressant aux membres du Conseil d'administration, aux membres de la direction et des diverses instances, il s'adresse également aux membres de toute la communauté polytechnicienne, dans une optique de responsabilisation, chacun respectivement dans sa sphère, afin de permettre à l'institution d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée, notamment en ce qui concerne la formation et l'encadrement aux cycles supérieurs, de même qu'en ce qui concerne l'intégrité et le respect mutuel dans le domaine de la recherche.

L'ombudsman tient à saluer les initiatives mises de l'avant dans ces domaines. Il en sera question plus particulièrement dans la deuxième partie du présent rapport. Elle invite tous les acteurs, à quelque niveau qu'ils soient, à s'impliquer en parlant ouvertement de leurs besoins et des situations qui, à leur avis, devraient être améliorées, le tout afin que des critiques, qui pourraient être simplement négatives, deviennent des leviers pour supporter l'organisation dans la poursuite de sa mission, qui est notamment d'assurer une formation de qualité à tous les niveaux.

## **SOMMAIRE**

À la Partie I, le lecteur trouvera des informations concernant les demandes reçues par l'ombudsman au cours de l'année 2009-2010 et le traitement qui leur a été apporté. À la Partie II, se trouvent les observations et les recommandations découlant du traitement des demandes reçues et, à la Partie III, le suivi des recommandations faites dans le rapport annuel 2008-2009.

### **Nombre de dossiers**

Au cours de l'année concernée, l'ombudsman a reçu 106 demandes de conseil ou d'intervention de la part des membres de la communauté de Polytechnique et de personnes de l'extérieur. Sur l'ensemble des demandes reçues, on compte 7 plaintes formelles, 76 consultations et 23 demandes d'avis ou d'intervention adressées à l'ombudsman de la part de membres du personnel.

Les autres dossiers concernent des demandes adressées par l'ombudsman à des membres du personnel concernant leurs pratiques administratives (15), des rencontres sollicitées par l'ombudsman avec les associations étudiantes (4), de même que des rencontres tenues, la plupart du temps, sous forme de conférences téléphoniques, avec les membres du Conseil d'administration des associations d'ombudsmans des autres universités du Québec et du Canada (20), ce qui totalise 145 dossiers.

### **Type de demandeurs**

En ce qui concerne les demandes reçues, les étudiants représentent 63 % de l'ensemble, les membres du personnel 30 %, les personnes de l'extérieur 7 %.

### **Objets des demandes**

- les objets d'ordre administratif : 41 (39 %)  
(admission, réadmission, inscription, exclusion, processus administratifs, accommodements raisonnables, diplôme, autorisation pour un trimestre additionnel)
- les objets d'ordre académique : 24 (23 %)  
(probation et exclusion, évaluation, cours et stages, encadrement)
- les relations interpersonnelles : 15 (14 %)
- les objets de nature disciplinaire : 6 (5 %)  
(plagiat, absences non motivées aux travaux et examens)
- les objets de nature financière : 2 (2 %)  
(frais de scolarité, aide financière)
- la propriété intellectuelle : 2 (2 %)

- les objets divers : 16 (15 %)  
(notamment : examens, équivalences, prise du jonc, documents d'immigration, assurance collective)

## **Observations et recommandations**

La Partie II traite de situations soumises à l'attention de l'ombudsman et contient des observations et des recommandations faites aux instances de Polytechnique afin d'harmoniser les pratiques administratives avec le contenu des politiques et règlements.

Les thèmes suivants sont abordés, soit : l'encadrement et l'intégrité dans la recherche, la propriété intellectuelle, certains processus administratifs, de même que les étudiants vivant des situations de handicap.

Deux recommandations sont faites concernant des pratiques administratives au premier cycle. Par ailleurs, des observations sont faites relativement à des initiatives déjà en cours, lesquelles visent à harmoniser les pratiques administratives aux cycles supérieurs avec la mission et les objectifs de Polytechnique, concernant la formation et l'encadrement, de même que l'intégrité dans le domaine de la recherche.

## **Suivi des recommandations du rapport annuel 2008-2009**

À la Partie III, se trouve le suivi des recommandations contenues au rapport annuel 2008-2009.

## **Liste des recommandations**

### **Recommandation 1 : Triple échec à un même cours obligatoire, au baccalauréat**

Il est recommandé aux instances concernées de Polytechnique de revoir le contenu des articles 9.4.1 et 9.4.2 des *Règlements des études de baccalauréat en ingénierie*, afin d'assurer que les décisions prises concernant le cheminement académique des étudiants ayant subi un triple échec à un même cours obligatoire, respectent les principes de justice et d'équité, le tout afin que les étudiants reçoivent un traitement uniforme d'un département à l'autre.

### **Recommandation 2 : Accessibilité des copies d'examens faits sur ordinateur**

Il est recommandé aux directions de département de faire le nécessaire afin que les copies corrigées des examens faits par ordinateur soient archivées, de façon à les rendre facilement accessibles aux étudiants qui veulent en prendre connaissance, afin de décider s'ils feront une demande de révision de leur évaluation auprès du Registrariat.



## **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 demande conseil à un membre du personnel ou sollicite 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 universités et des collèges du Canada (AOUCC) ou de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ), dont elle a fait partie jusqu'en juin 2010.

Au cours de la dernière année, l'ombudsman a reçu 106 demandes de conseil ou d'intervention, dont 99 de la part des membres de la communauté, et 7 de la part de personnes de l'extérieur de Polytechnique ; elle a fait 15 demandes à des membres du personnel, sollicité 4 rencontres avec des représentants des associations étudiantes et assisté à 20 rencontres, sous forme de conférences téléphoniques, la plupart du temps, avec les membres du comité exécutif et du conseil d'administration des deux associations d'ombudsmans précitées, ce qui totalise 145 dossiers.

### 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 par l'ombudsman ou les demandes d'avis adressées aux membres du personnel.

Les demandes reçues proviennent des étudiants, tous cycles confondus, des membres du personnel de même que de personnes extérieures à Polytechnique, notamment des candidats à l'admission.

Tel que le démontre le Tableau 1, les étudiants représentent 63 % de l'ensemble de celles-ci, les membres du personnel 30 % et les personnes de l'extérieur 7 %.

Les étudiants ayant fait une demande auprès de l'ombudsman représentent 1 % de l'ensemble des étudiants inscrits à l'automne 2009, tous cycles confondus.

**Tableau 1**  
**Provenance des demandes**

Provenance	Nombre	%
Étudiants	67	63 %
Membres du personnel	32	30 %
Personnes de l'extérieur	7	7 %
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100 %</b>

L'ombudsman a, de son côté, fait 15 demandes à des membres du personnel sur certaines pratiques administratives faites en application des politiques ou règlements. Elle a sollicité 4 rencontres auprès des membres des comités exécutifs des deux associations étudiantes de Polytechnique et elle a participé à 20 rencontres avec les membres du conseil d'administration des deux associations d'ombudsmans des universités québécoises et canadiennes, dont elle était membre jusqu'en juin 2010.

Le Tableau 2 ci-après démontre le nombre des demandeurs, dans chacune des catégories, par rapport à l'ensemble.

**Tableau 2**  
**Nombre de dossiers <sup>(1)</sup>**

<b>Provenance</b>	<b>2005 2006</b>	<b>2006 2007</b>	<b>2007 2008</b>	<b>2008 2009</b>	<b>2009 2010</b>
Étudiants	112	108	88	60	67
Membres du personnel	29	24	21	18	32
Personnes de l'ext. <sup>(2)</sup>	6	5	7	15	7
<b>Sous-total</b>	<b>147</b>	<b>137</b>	<b>116</b>	<b>93</b>	<b>106</b>
Ass. étudiantes à Poly et ass. d'ombudsmans à l'extérieur	15	3	6	18	24
<b>Sous-total</b>	<b>162</b>	<b>140</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>130</b>
Demandes de l'ombudsman		13	12	3	15
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>153</b>	<b>134</b>	<b>114</b>	<b>145</b>

- (1) Le nombre de dossiers tient compte des demandes d'intervention reçues, des rencontres avec les associations et des demandes de conseil faites par l'ombudsman.
- (2) Les personnes de l'extérieur sont notamment des candidats à l'admission de même que d'anciens étudiants qui demandent une réadmission.

Les étudiants qui sont en année préparatoire, au certificat et au baccalauréat représentent le plus grand pourcentage des demandeurs étudiants, soit 76,5 %, alors que ceux inscrits aux cycles supérieurs représentent 23,5 %.

**Tableau 3**  
**Demandes provenant des étudiants**

<b>Provenance</b>	<b>2005 2006</b>	<b>2006 2007</b>	<b>2007 2008</b>	<b>2008 2009</b>	<b>2009 2010</b>	<b>% 2009-10</b>
Préparatoire					1	1,5 %
Certificat / Baccalauréat	68	75	59	42	50	75%
D.E.S.S.	3	1	2	3	3	4,5 %
Maîtrise	17	30	16	3	2	3%
Doctorat Post-Doc.	24	2	11	12	11	16%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>100 %</b>

### 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, le tout afin d'éviter tout risque d'identification, vu leur nombre plus restreint. Elle n'est pas non plus transmise concernant les personnes provenant de l'extérieur.

En 2009-2010, parmi les étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, les citoyens canadiens et les résidents permanents (53) représentent 79 % de l'ensemble des demandeurs et les étudiants étrangers (14) représentent 21 %. Les demandeurs sont des femmes dans une proportion de 21 % alors que le pourcentage des étudiantes inscrites au trimestre d'automne 2009, par rapport à leurs collègues masculins, tous cycles confondus, est de 22,5 %.

**Tableau 4**  
**Origine et sexe des étudiants demandeurs**

<b>Origine ethnique</b>	<b>2005 2006</b>	<b>2006 2007</b>	<b>2007 2008</b>	<b>2008 2009</b>	<b>2009 2010</b>	<b>% 2009-10</b>
Citoyens canadiens	58	72	38	24	26	39 %
Résidents permanents	40	24	26	15	27	40 %
Étudiants étrangers	49	41	24	21	14	21 %
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>137</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>100 %</b>
<b>Sexe</b>						
Hommes	99	94	64	47	53	79 %
Femmes	48	43	24	13	14	21 %
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>137</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>100 %</b>

### 1.2.3 Objets des demandes

Les objets pour lesquels l'ombudsman a été sollicitée par les étudiants, les membres du personnel et les personnes de l'extérieur (106) ont été regroupés selon les catégories suivantes, classées par ordre d'importance. Il est à noter que ces objets ne touchent pas les demandes sollicitées par l'ombudsman.

- objets d'ordre administratif : 41 (39 %)  
(admission, réadmission, inscription, exclusion, processus administratifs, accommodements raisonnables, diplôme, autorisation d'un trimestre additionnel)
- objets d'ordre académique : 24 (23 %)  
(probation et exclusion, évaluation, cours et stages, encadrement)
- relations interpersonnelles : 15 (14 %)

- objets de nature disciplinaire : 6 (6 %) (plagiat, absences non motivées aux travaux et examens)
- objets de nature financière : 2 (2 %) (frais de scolarité, aide financière)
- propriété intellectuelle : 2 (2 %)
- objets divers : 16 (15 %) (notamment : examens, équivalences, prise du jonc, documents d'immigration, assurance collective)

**Au premier cycle**, incluant l'année préparatoire, le certificat et le baccalauréat, tel que le démontre le Tableau 5, les demandes touchent les objets suivants :

**Tableau 5**  
**Objets des demandes en année préparatoire et au premier cycle**  
**(certificat et baccalauréat)**

<b>Objets</b>	<b>2009 2010</b>
Évaluation	8
Programmes, cours	7
Processus administratifs	7
Relations interpersonnelles	3
Accommodements raisonnables	4
Inscription	3
Exclusion	3
Plagiat	3
Absences non motivées aux travaux et examens	3
Stages	2
Encadrement	2
Art. 9.6 des règlements (accommodements au dernier trimestre de la 4 <sup>e</sup> année, s'il y a échec d'un cours)	2
Divers (notamment : examens, équivalences, prise du jonc)	4
<b>Total</b>	<b>51</b>

**Aux cycles supérieurs**, soit pour les diplômes d'études supérieures spécialisées (DESS), la maîtrise cours ou la maîtrise recherche et le doctorat, les demandes touchent les objets suivants :

**Tableau 6**  
**Objets des demandes aux cycles supérieurs**

<b>Objets</b>	<b>2009-2010</b>
Encadrement	3
Propriété intellectuelle	2
Aide financière	2
Évaluation : examen de synthèse	2
Processus administratifs	1
Divers (notamment : exclusion, documents d'immigration, assurance collective, frais de scolarité)	6
<b>Total</b>	<b>16</b>

En ce qui concerne les membres du personnel (32), tel que le démontre le Tableau 7, les consultations, les demandes d'avis ou les plaintes touchent, principalement et par ordre d'importance, les relations interpersonnelles et les processus administratifs. Parmi ces personnes, 7 ont demandé des consultations, 2 ont formulé des plaintes formelles et 16 ont demandé des avis sur l'application des règlements et politiques en lien avec leurs pratiques administratives. D'autres (7) ont demandé une intervention afin de faciliter la recherche de solutions dans des situations comportant un potentiel de conflit ou un différend reconnu par les parties.

**Tableau 7**  
**Objets des demandes des membres du personnel**

<b>Objets</b>	<b>2009 / 2010</b>
<b>Consultations (7) et plaintes (2)</b>	
Relations interpersonnelles	5
Processus administratifs	2
Divers	2
<b>Sous-total</b>	<b>9</b>
<b>Demandes d'avis (16) ou d'intervention (7) adressées à l'ombudsman</b>	
Processus administratifs	16
Prévention et gestion de conflits	7
<b>Sous-Total</b>	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>

**Tableau 8**  
**Objets des consultations des personnes de l'extérieur**

<b>Objets</b>	<b>2009 / 2010</b>
Admission et réadmission	3
Processus administratifs	4
<b>Total</b>	<b>7</b>

#### **1.2.4. Le mode de traitement des demandes**

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 sur les différentes alternatives qui s'offrent, dans les circonstances, afin de trouver des solutions constructives.

Sur les 106 demandes reçues, 7 sont des plaintes formelles, 76 sont des consultations et 23 sont des demandes d'avis ou d'intervention adressées 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***

Est considéré comme un 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 requerraient 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 souhaitant 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 au cours de l'année, 23 avis ont été demandés par des membres du personnel. L'ensemble des demandes concerne les processus administratifs (16) de même que la prévention ou la gestion de situations conflictuelles (7). De son côté, l'ombudsman a sollicité des conseils dans 15 dossiers à des membres du personnel concernant diverses pratiques administratives découlant de l'application des politiques ou règlements.



### 1.2.8. Plaintes

Sept (7) plaintes formelles ont été reçues au cours de l'année. Deux (2) d'entre elles étaient recevables et, après enquête, elles ont été considérées comme étant fondées. Elles se sont réglées après discussion entre les parties.

**Tableau 9**  
**Traitement des plaintes**

<b>Plaintes formelles reçues</b>	<b>Plaintes non recevables</b>	<b>Plaintes recevables fondées</b>
7	5	2

### 1.3. Rayonnement

L'engagement de l'ombudsman, jusqu'en juin 2010, à titre de membre du comité exécutif de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (AOUCC) et son engagement à titre de vice-présidente du conseil d'administration de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) a requis sa participation à des rencontres formelles de même qu'à plusieurs rencontres sous forme de conférences téléphoniques (20), afin de participer à la gestion des affaires courantes de même qu'à la préparation de conférences et d'activités pour les membres.

L'ombudsman tient à souligner que Polytechnique a été l'hôte des membres de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, les 28 et 29 janvier 2010, dans le cadre de la rencontre mi-annuelle de l'association.

## **PARTIE II : OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS**

### **2.1 Généralités**

Dans la présente partie, l'accent sera mis sur les thèmes suivants, soit l'encadrement et l'intégrité dans la recherche, la propriété intellectuelle, certains processus administratifs au premier cycle et les étudiants vivant une situation de handicap.

Les dossiers traités par l'ombudsman lui permettent de voir l'écart qu'il peut y avoir entre, d'une part, l'aspect formel des choses que l'on retrouve notamment dans les politiques et les règlements et, d'autre part, leur aspect informel qui transparait dans les pratiques administratives au quotidien. La description de certaines de ces pratiques a pour but de permettre aux principaux acteurs de voir si, dans leur environnement immédiat, des situations semblables pourraient éventuellement se produire ou si elles peuvent exister déjà. Partant de là, il s'agit de décider s'il est opportun de changer ou d'améliorer ces pratiques ou si, à l'opposé, il est préférable de modifier la norme afin de l'adapter à une réalité qui correspond mieux aux besoins des personnes concernées.

Deux recommandations sont faites concernant des pratiques administratives au premier cycle. Les observations, de leur côté, se réfèrent à des initiatives qui sont déjà en cours, lesquelles visent à harmoniser les pratiques administratives avec la mission et les objectifs de Polytechnique, concernant la formation et l'encadrement aux cycles supérieurs, de même que l'intégrité dans le domaine de la recherche.

#### **2.1.1 Encadrement, intégrité et recherche**

Ces trois thèmes sont traités sous un même titre, puisqu'ils peuvent, dans certains cas, se retrouver intimement liés. Les situations soumises à l'attention de l'ombudsman soulèvent, notamment, la question de l'encadrement dans certains dossiers de partenariat avec l'entreprise privée. Il va sans dire que les étudiants peuvent profiter grandement de cette opportunité qu'ils ont de faire de la recherche liée au développement d'innovations technologiques, dans un contexte de réalisations concrètes au sein d'entreprises, ce qui peut leur donner une expérience enrichissante qui déborde l'aspect purement académique.

Polytechnique est reconnue comme chef de file en recherche au Canada et elle est un partenaire incontournable pour de nombreuses entreprises qui ont besoin de l'expertise de ses professeurs, chercheurs et de ses étudiants aux cycles supérieurs. Dans ce contexte, l'on peut penser que la recherche, dans un cadre de partenariat avec les entreprises, va non seulement se maintenir mais augmenter au cours des prochaines années.

Certaines situations soumises à l'ombudsman laissent voir que les étudiants peuvent se sentir impuissants et perdre une partie de leur autonomie, par rapport aux décisions liées à l'avancement de leur cheminement, tant à la maîtrise qu'au doctorat. Les pratiques, telles qu'elles seront décrites, sont-elles fréquentes ou non, il revient aux responsables dans les départements de le vérifier.

Pendant les trois premiers trimestres de son doctorat, un étudiant réalise plusieurs tests de laboratoire dans le cadre d'une recherche que lui propose son directeur. Il est d'accord avec cette façon de faire jusqu'au moment où il constate que le temps le presse de choisir un sujet sur lequel portera sa propre recherche doctorale. Son examen de synthèse approche, puisqu'il doit le passer au quatrième trimestre. L'étudiant a échoué son examen et il a donc été exclu de Polytechnique. Il prétend ne pas avoir bénéficié d'un encadrement adéquat pendant son cheminement et se plaint qu'à la suite de son échec, il n'a pas reçu le support qu'il aurait souhaité pour revoir globalement sa situation et réorienter son parcours.

Un autre étudiant a dû s'ajuster à trois reprises dans le choix de son sujet de recherche, étant postulant au doctorat dans le cadre d'un partenariat avec l'entreprise privée. Il s'est retrouvé à préparer son examen de synthèse dans un contexte où il se sentait déstabilisé par le manque de temps et, selon sa version, par l'absence d'un support dont il aurait eu besoin pendant les mois précédents son examen, qu'il a échoué. Cet étudiant s'est retrouvé dans le bureau de l'ombudsman pour soulever le problème de l'encadrement reçu pendant ses quatre premiers trimestres, aussi bien qu'au manque de support après l'annonce de son échec. Il aurait souhaité pouvoir réfléchir sur la suite à donner à son parcours académique ou professionnel. Venant de l'extérieur, il se voyait mal retourner dans son pays d'origine sans diplôme, un vide de presque deux ans se retrouvant dans son *curriculum vitae*. Il avait également un grand besoin d'échanger sur la façon dont s'était déroulé son cheminement, au cours des deux années passées à Polytechnique, lequel soulevait pour lui plusieurs questions.

L'encadrement devrait-il aller jusqu'à aider l'étudiant qui a échoué son examen de synthèse, à revoir l'ensemble de sa situation et, éventuellement, à s'orienter vers une maîtrise recherche ou vers le marché du travail, et cela, de façon systématique? Cela se fait déjà, mais est-ce une pratique qui est généralisée? L'ombudsman croit qu'il y a lieu d'être sensible au fait que, dans les cas soumis ci-dessus, les étudiants auraient souhaité bénéficier de ce support.

Un étudiant de niveau maîtrise n'arrive pas à terminer son mémoire. Son directeur de recherche, l'ayant connu au baccalauréat comme étant un excellent étudiant, attend de recevoir des parties de son mémoire, sans trop s'inquiéter. Après plusieurs mois, il va aux nouvelles pour se rendre compte que l'étudiant, s'étant isolé, est déprimé, manque de stimulation et n'arrive plus à avancer dans sa rédaction. L'étudiant lui-même se rend compte qu'il n'est pas fait pour la recherche, ayant besoin de la stimulation constante d'une équipe pour être productif. Ce qui est en jeu dans ce dossier, c'est le laps de temps qui s'est écoulé, sans qu'il n'y ait de démarche d'entreprise, tant de la part du directeur de recherche, que de la part de l'étudiant, pour que le cheminement de ce dernier progresse normalement vers l'obtention de son diplôme.

Un autre cas soulève la question des délais pour la rétroaction sur un projet de mémoire de maîtrise. Suite à l'envoi d'une partie de son projet de mémoire à son directeur de recherche, un étudiant se plaint que ce dernier ne lui transmet pas, depuis plusieurs mois, les commentaires dont il a besoin pour poursuivre sa rédaction et terminer sa maîtrise.

Selon la version de l'étudiant, la raison était qu'il refusait de donner une charge de cours dont son directeur était responsable. L'étudiant se sentait impuissant dans cette situation et c'est l'intervention du directeur du département qui aura finalement permis de faire évoluer les choses.

Un stagiaire postdoctoral attend les commentaires qu'il a demandés à son directeur de recherche pour un projet d'article dans lequel ils sont coauteurs. Selon la version du stagiaire, les raisons qui expliquaient cette situation se rapportaient à des intérêts personnels que son directeur voulait préserver. Aucune enquête n'a été entreprise pour valider cette version puisque les choses se sont réglées à l'amiable.

Sans donner plus de détails sur ces situations, les questions qu'elles soulèvent se rapportent aux moyens de les prévenir ou de les gérer de la façon la plus simple et informelle qui soit, alors qu'il est encore possible de le faire.

En ce sens, l'ombudsman se réfère au rapport du Groupe de travail sur l'accompagnement et le parcours doctoral déposé au Conseil académique en mars 2010. Elle tient à saluer cette démarche importante qui comporte une réflexion de fond et qui amène de nouvelles approches pour améliorer la formation et l'encadrement aux cycles supérieurs. Il y a lieu de s'attarder plus particulièrement, dans le présent contexte, sur un moyen proposé dans ce rapport, soit les comités-conseils. Ces comités sont amenés comme moyen à explorer pour aider les partenaires à faire en sorte que l'encadrement soit de la plus grande qualité possible. On insiste tant sur la responsabilité du professeur que sur celle du doctorant qui doit prendre en charge son cheminement. Ces comités-conseils ne pourraient-ils pas constituer un moyen qui aiderait les parties à prendre de la perspective par rapport aux objectifs à atteindre.

Le contexte de partenariat avec l'entreprise privée soulève la question des conflits potentiels, apparents ou réels entre, d'une part, le respect des clauses d'une entente avec l'entreprise qui, bien que comportant une obligation de moyens quant aux résultats de la recherche, comporte également des enjeux quant à l'avancement de celle-ci et, d'autre part, les délais de rigueur contenus dans les règlements des études supérieures de Polytechnique quant à l'avancement du cheminement des étudiants pour l'obtention de leur diplôme de maîtrise ou de doctorat.

Dans un dossier soumis à l'attention de l'ombudsman, le problème pour lequel l'entreprise faisait appel à Polytechnique a été défini au moment de la signature de l'entente. Une annonce sur le site Web de Polytechnique offre à des postulants au doctorat de poursuivre leurs études sur le sujet lié à la résolution de ce problème.

Après quelques mois de recherche et suite à des discussions avec des représentants de l'entreprise, le problème a été redéfini. Dans ce contexte, il était normal que la recherche prenne une nouvelle direction. Le postulant au doctorat a accepté de changer son sujet de recherche en fonction de ces nouvelles orientations. Ultérieurement, pour des raisons certainement justifiées de la part du directeur de recherche, cette même recherche a été

confiée à un autre membre de l'équipe. L'étudiant a donc dû revoir à nouveau le sujet sur lequel porterait son doctorat.

Étant rendu au troisième trimestre, il lui restait peu de temps pour préparer son examen de synthèse qui devait nécessairement se tenir au quatrième trimestre.

La question qui se pose est celle de savoir si, dans un tel contexte, il peut y avoir ou non un conflit, potentiel ou réel entre, d'une part, les contraintes liées au cheminement académique de l'étudiant et, d'autre part, les contraintes rattachées à l'avancement de la recherche sollicitée par une entreprise, qui peut souhaiter, dans certains cas, devancer ses compétiteurs dans des domaines de technologies de pointe. Les ententes avec les entreprises comportent une obligation de moyen quant aux résultats des recherches prévues, mais il n'en demeure pas moins que des livrables sont attendus à un certain moment donné. Cette situation peut éventuellement mettre une grande pression sur toutes les parties.

Les professeurs, de bonne foi, ne connaissent pas à l'avance tous les aléas qu'ils rencontreront au cours de l'évolution de la recherche qui se fait dans un tel cadre. Néanmoins, lors des discussions en vue de l'admission d'un étudiant appelé à faire sa maîtrise ou son doctorat, dans un contexte de partenariat, ne serait-il pas important que l'étudiant soit informé et bien au fait des changements possibles qui peuvent éventuellement survenir au cours de la recherche. L'ombudsman ne prétend pas que l'information ne se donne pas déjà, mais par mesure de prévention, il serait important que les professeurs s'assurent que les étudiants saisissent bien les enjeux et le contexte dans lesquels ils feront leurs études, avant que la décision ne soit prise de les admettre à la maîtrise ou au doctorat.

#### *La Politique relative à l'intégrité et aux conflits d'intérêts en recherche*

Parallèlement à la réflexion et aux suggestions que fait le Groupe de travail sur l'accompagnement et le parcours doctoral, Polytechnique a adopté le 14 décembre 2009 la *Politique relative à l'intégrité et aux conflits d'intérêts en recherche*. Cette politique, qui est très bien faite, parle notamment des responsabilités de tous les acteurs de la recherche. Il y est prévu notamment ce qui suit en ce qui concerne l'information à donner à ces principaux acteurs.

« (...) l'École met en place des mesures visant à :

- diffuser et promouvoir la présente politique;
- sensibiliser les personnes visées par la présente politique à l'importance des valeurs et principes fondamentaux en matière d'intégrité en recherche;
- guider et conseiller les personnes visées par cette politique sur les questions d'éthique et de conflits d'intérêts; »

Le Conseil académique a d'ailleurs adopté une résolution, en date du 23 septembre 2010, visant à faire connaître le contenu de la politique par une campagne de sensibilisation. L'ombudsman encourage fortement la mise en œuvre de cette campagne dans les meilleurs délais, afin de favoriser la prévention, en informant tous les partenaires de la recherche de leurs responsabilités respectives.

### **2.1.2 Propriété intellectuelle**

Dans deux situations soumises à l'attention de l'ombudsman, il a été possible de constater le stress subi et la somme de temps consacrée pour mettre fin à des situations de conflits portant sur une incompréhension des questions de propriété intellectuelle. Les étudiants ne connaissent pas ce domaine lorsqu'ils arrivent aux cycles supérieurs. Ils ne sont pas au courant des droits de toutes les parties impliquées relativement à la propriété des résultats de la recherche effectuée dans le cadre de leur maîtrise ou de leur doctorat.

L'aide des professionnels du Bureau de la recherche et du centre de développement technologique (BRCDT) a été précieuse pour aider à dénouer l'impasse dans ces deux dossiers. Ils ont notamment donné des avis aux parties et ont facilité la discussion pour en arriver à des ententes à l'amiable. Faut-il rappeler l'importance, au début du cheminement d'un étudiant, de bien placer le cadre académique aussi bien que le cadre légal et réglementaire afin de leur faire comprendre que la propriété des données recueillies et des résultats de recherche obtenus au cours de leur cheminement est régie notamment par la *Politique sur la propriété intellectuelle technologique*, qui a été révisée par Polytechnique le 23 septembre 2010.

### **2.1.3 Processus administratifs**

#### ***Triple échec à un même cours obligatoire, au baccalauréat***

Lorsque les étudiants ont un triple échec à un même cours obligatoire, ils sont exclus de Polytechnique. Ils peuvent toutefois, à certaines conditions, faire une demande en vertu de l'article 9.4.2 des *Règlements des études de baccalauréat en ingénierie* pour être référés à un comité qui, après avoir étudié l'ensemble de leur dossier académique, fait une recommandation au directeur de l'enseignement et de la formation. Ce dernier décide s'ils peuvent, ou non, faire le cours une quatrième fois, à l'extérieur de Polytechnique, et revenir terminer leur cheminement.

Les comités sont constitués de professeurs liés à différents départements, selon la provenance de l'étudiant en situation d'échec. Or, les critères appliqués pour analyser l'ensemble d'un dossier académique ne sont pas nécessairement les mêmes d'un département à l'autre, ce qui entraîne un traitement inégal pour les étudiants.

Le directeur de l'enseignement et de la formation étudie actuellement la question avec des représentants des départements, afin qu'un traitement uniforme et impartial soit appliqué aux étudiants qui se retrouvent dans cette situation. Dans cette foulée,

l'ombudsman encourage la poursuite de cette démarche et fait la recommandation suivante.

### **Recommandation 1 : Triple échec à un même cours obligatoire, au baccalauréat**

Il est recommandé aux instances concernées de Polytechnique de revoir le contenu des articles 9.4.1 et 9.4.2 des *Règlements des études de baccalauréat en ingénierie*, afin d'assurer que les décisions prises concernant le cheminement académique des étudiants ayant subi un triple échec à un même cours obligatoire, respectent les principes de justice et d'équité, le tout afin que les étudiants reçoivent un traitement uniforme d'un département à l'autre.

### ***Accessibilité des copies d'examens faits sur ordinateur***

Un étudiant veut faire réviser l'évaluation d'un examen qu'il a fait sur ordinateur. Or, il a été impossible pour le département de retracer la copie corrigée dans les fichiers du professeur, par le biais du logiciel Moodle.

L'article 2 de la *Déclaration des droits et responsabilités des étudiants* prévoit que ces derniers :

« ont droit à une évaluation équitable et commentée de leurs travaux, contrôles, examens, mémoires et thèses (...) de même qu'à la consultation de ces documents après correction. »

L'on peut penser que l'ordinateur sera utilisé de plus en plus pour l'administration des examens. Actuellement, lorsque les étudiants se présentent dans un département pour voir le corrigé d'un examen fait sur papier, l'adjointe administrative du directeur du département ou toute autre personne autorisée a accès à l'ensemble des copies des examens corrigés. Il semble que ces documents soient archivés de façon centralisée, dans l'ensemble des départements, si bien qu'il est facile d'y avoir accès rapidement, que le professeur ou le chargé de cours soient présents ou non.

Il serait important que des mesures soient prises dans les départements pour que les copies corrigées des examens faits par ordinateur soient archivées ou répertoriées, de la même façon que le sont actuellement les copies papier, de façon à en permettre l'accès rapide aux étudiants qui souhaitent en prendre connaissance en vue d'une révision de leur évaluation.

Dans cette optique, il est recommandé ce qui suit :

### **Recommandation 2 : Accessibilité des copies d'examens faits sur ordinateur**

Il est recommandé aux directions de département de faire le nécessaire afin que les copies corrigées des examens faits par ordinateur soient archivées, de façon à les rendre facilement accessibles aux étudiants qui veulent en prendre

connaissance, afin de décider s'ils feront une demande de révision de leur évaluation auprès du Registrariat.

#### **2.1.4 Étudiants vivant des situations de handicap**

Rappelons que parmi les clientèles que l'on dit émergentes se trouvent les étudiants vivant une situation de handicap et ayant besoin de services particuliers de la part de professionnels formés en ce sens, pour bien saisir leurs besoins et faciliter leur cheminement académique. Soulignons la présence de professionnels expérimentés au sein de l'équipe du Service aux étudiants ainsi que le travail précieux et innovateur qui se fait en ce sens. Deux personnes, venues au bureau de l'ombudsman, ont pu bénéficier de ce support qui était essentiel pour eux.

Serait-il possible que les dépliants servant à l'accueil des étudiants, de même que les formulaires de demande d'admission, contiennent des informations à l'intention de cette clientèle, les informant que des services sont disponibles à Polytechnique pour les supporter dans leur cheminement, tout en leur proposant de s'adresser au Service aux étudiants pour obtenir le soutien nécessaire, dès leur arrivée à Polytechnique.



### **PARTIE III : SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2008-2009**

Dans une lettre adressée au président du Conseil d'administration par le directeur général de Polytechnique, en date du 22 janvier 2010, nous retrouvons le suivi que la direction a convenu de donner aux différentes recommandations contenues au rapport annuel 2008-2009. Les paragraphes qui suivent y référeront au besoin, en regard de chacune des 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. »

#### **Suivi :**

Dans la lettre précitée, il est précisé que :

« Des travaux se déroulent actuellement relativement à l'offre en cours en langue anglaise aux cycles supérieurs. En suivra des recommandations à la suite de consultations auprès des instances appropriées qui permettront à la direction de Polytechnique d'adopter une stratégie globale. En conséquence, les différents services auront à adapter leur offre de services dans le cadre des ententes que nous avons avec nos différents partenaires. »

#### **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. »

#### **Suivi :**

La recommandation a été suivie de la façon décrite dans l'extrait qui suit de la lettre du directeur général.

« ...en ce qui concerne les tâches des commis à l'accueil, cette fonction n'est pas évaluée au plus bas des échelles salariales tel qu'indiqué au rapport (de l'ombudsman) et est régie par la Convention collective des employés de bureau. La nature du travail ainsi que les conditions dans lesquelles celles-ci sont accomplies sont des éléments pris en compte par

un comité paritaire qui évalue les emplois à partir d'une grille de 16 facteurs. De plus, nous devons respecter nos obligations en matière d'équité interne et salariale. »

« Nous jugeons qu'il est préférable de procéder à une analyse de l'organisation du travail qui tiendrait compte de différents aspects, entre autres, le stress associé à une clientèle difficile, l'intensité du travail relié à l'organisation des tâches et la formation du personnel. »

Notons qu'un communiqué émis par le directeur de l'enseignement et de la formation, en date du 27 novembre 2009, donne les informations suivantes à l'ensemble de la communauté concernant le système de gestion académique. En voici un extrait :

« ...les changements technologiques et pédagogiques des dernières années font en sorte que SAGE ne répond plus à nos besoins. Il faut donc envisager le remplacement de SAGE et saisir cette occasion pour jeter un regard neuf sur notre système de gestion des études. Nos objectifs sont :

- d'offrir de meilleurs services aux étudiants et aux professeurs;
- de simplifier les pratiques de gestion des études dans le but de faciliter le travail des gestionnaires, des commis et des professeurs et d'augmenter l'efficacité du processus;
- de mettre en place un système de gestion académique performant et convivial pour les utilisateurs. »

Dans ce contexte, un mandat a été confié à une firme pour procéder à une étude d'opportunité visant les fonctionnalités du système actuel. Ce même communiqué du directeur de l'enseignement et de la formation précise que :

« Cette étude, qui devrait s'échelonner sur six mois, se fera en collaboration avec les personnes travaillant dans les services et les départements afin de bien identifier les fonctionnalités essentielles à la gestion académique à l'École Polytechnique. »

Soulignons qu'à l'intérieur même du Registrariat, des mesures ont été prises, au cours de la dernière année, pour diminuer l'achalandage des étudiants aux guichets, diminuant la charge de travail et le stress que vivent les employés qui y sont affectés. À titre d'exemple, un centre d'appel, qui aiguille les étudiants vers différents employés, selon le type de demande, diminue les erreurs possibles dans les réponses que les étudiants reçoivent à leurs questions qui sont parfois complexes. Une « table de la rentrée » a été également mise en place, au début du trimestre d'automne 2009, pour orienter les étudiants vers les membres du personnel habilités à répondre à leurs questions ou à répondre à leurs besoins spécifiques.

Une autre mesure, qui aurait considérablement désengorgé l'achalandage aux guichets, selon la directrice adjointe du Registrariat, est la possibilité pour les étudiants d'aller, en libre-service, dans leur dossier sur le Web, afin d'obtenir une attestation de fréquentation

scolaire. Cette nouvelle fonctionnalité dans le dossier étudiant est un bel exemple des mesures qui allègent le travail des membres du personnel.

### **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. »

#### **Suivi :**

Voici la réponse de la direction que l'on retrouve dans la lettre précitée.

« Il existe actuellement certains documents indicatifs émis par la direction de l'enseignement et de la formation traitant de la composition des comités, leur fonctionnement et les suivis. »

« Ceux-ci pourraient être complétés en indiquant les « façons de faire » et les principales règles d'équité procédurale applicables à de tels comités. Un mandat en ce sens a été donné au service juridique de Polytechnique. »

Ce travail est en cours par l'entremise du conseiller juridique de Polytechnique. Mentionnons que les membres du comité d'enquête sur les soupçons de plagiat ont rencontré ce dernier à deux reprises pour recevoir de la formation sur les règles d'équité procédurale. Ils ont également rencontré l'ombudsman à six reprises pour discuter des meilleures pratiques à suivre lorsqu'ils traitent les dossiers soumis à leur attention.

### **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 de baccalauréat en ingénierie*, des *Règlements généraux des études supérieures*, de même que dans les dispositions de la *Déclaration des droits et responsabilités des étudiants*. »

#### **Suivi :**

Voici le suivi donné par la direction à cette recommandation. Un extrait de la lettre du directeur général est reproduit ci-après, compte tenu de sa pertinence et de son aspect informatif.

« Les principes de base devant régir de tels comités sont de :

- Permettre aux personnes concernées (ici l'étudiant) par un litige de se faire entendre;
- S'assurer que la décision soit prise en toute impartialité et objectivité.

Ceci implique que la personne peut exiger, selon les circonstances :

- D'être avisée des faits à partir desquels la décision doit être rendue : informée des plaintes, rapports ou documents préjudiciables;
- D'avoir le droit d'être entendue;
- D'avoir le droit de présenter une preuve;
- D'avoir le droit de répondre aux arguments avancés :
  - Obtenir un ajournement;
  - Entendre tout témoin en sa présence;
- D'avoir le droit que la décision soit rendue par la personne qui a entendu la preuve;
- D'avoir le droit que l'audition et la décision soient rendues par une personne ou une instance impartiale en apparence et en fait (sans intérêt personnel);
- D'avoir le droit d'obtenir une décision écrite et motivée.

« Permettre à ce que l'étudiant soit accompagné risquerait de judiciariser le processus. Cependant, afin d'éviter tout risque en complétant les documents émis par la direction cités à la Recommandation 3, en y apportant des précisions et en s'assurant qu'un membre du Comité ait un rôle de « gardien de la procédure », nous prenons en compte cette recommandation. »

Comme il a été mentionné pour la recommandation 3, le travail est en cours sur cette question par l'entremise du conseiller juridique de Polytechnique.

### **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. »

### **Suivi :**

L'article 5.2.3 des *Règlements des études de baccalauréat en ingénierie* a été modifié de la façon suivante :

« Un étudiant qui a échoué sa probation mais qui, par la suite, a réussi dans un autre établissement universitaire au moins 24 crédits de cours pertinents au génie avec une moyenne d'au moins 2.5 sur 4.3 (dont des cours permettant de

compenser les faiblesses de son dossier académique à l'École Polytechnique) peut demander une réadmission dans un délai maximum de deux ans suite à son dernier trimestre à l'École Polytechnique. Si l'étudiant est réadmis, il est soumis à l'article 9.2.1 lors du premier trimestre de réadmission. L'étudiant dont la demande de probation a été refusée est soumis aux mêmes exigences s'il désire demander une réadmission. »

### **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. »

#### **Suivi :**

Voici à nouveau un extrait de la lettre du directeur général expliquant le suivi.

« Nous tenons à vous préciser que tous les nouveaux gestionnaires sont actuellement rencontrés, à leur entrée en fonction, soit par la directrice du service, le conseiller principal en relation de travail, ou le conseiller en dotation et service-conseil. »

« Dans son rapport annuel d'activités, le Service des ressources humaines fait état des principaux dossiers qui ont exigé son intervention, au cours de l'année. Pour des fins de confidentialité, il n'est jamais question des interventions spécifiques menées auprès de nos gestionnaires. »

« Néanmoins, afin de s'assurer que les gestionnaires connaissent bien l'offre de services du Service des ressources humaines et soient rassurés sur la confidentialité des services que l'on offre, nous la rappellerons sur une base annuelle. »

« Finalement, nous prévoyons organiser au cours de la prochaine année des sessions d'information sur le respect de la confidentialité des renseignements personnels. Ces sessions seront offertes au personnel du Service des ressources humaines et aux gestionnaires de Polytechnique. »

Précisons que la directrice du Service des ressources humaines a transmis à l'ensemble des membres de la communauté le contenu de l'offre de services de ses professionnels au cours du mois de septembre 2010. De plus, elle-même et des membres de son personnel ont déjà reçu une formation concernant les règles de confidentialité des renseignements personnels, formation que la directrice entend poursuivre pour les autres membres de son personnel et pour l'ensemble des gestionnaires de Polytechnique.

## **CONCLUSION**

L'ombudsman tient à remercier chaleureusement toutes les personnes qui l'ont supportée dans l'exécution de ses fonctions au cours de la dernière année, que ce soit dans les services ou dans les départements. Elle doit souligner l'ouverture d'esprit et la collaboration dont ont fait preuve les personnes auxquelles elle s'est adressée. Elle tient également à remercier le Président du Conseil, Monsieur Bernard Lamarre, pour ses conseils toujours judicieux, de même que son adjointe, Madame Nicole Roy, pour son appui constant.

Merci à tous.

## **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, à la 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.