CONTRIBUER À L'ÉQUITÉ

Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel 2019-2020

Présenté au Conseil d'administration le 22 octobre 2020

POLYTECHNIQUE MONTRÉAL

UNIVERSITÉ D'INGÉNIERIE

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 3

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN 4

L'ANNÉE 2019-2020 EN BREF 5

STATISTIQUES 2019-2020 6

PROFIL DES ÉTUDIANTS 9

OBJETS DES DEMANDES D'ASSISTANCE DES ÉTUDIANTS 11

OBJETS DES DEMANDES DES PERSONNELS 11

ENJEU ET RECOMMANDATION

Étudiants de premier cycle 12

Étudiants des cycles supérieurs 13

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2018-2019 14

RECOMMANDATIONS ET SUIVIS ADMINISTRATIFS 2014-2019 16

ANNEXE 1 - MANDAT DE L'OMBUDSMAN 18

Note : Dans le présent rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

J'ai le plaisir de vous présenter mon sixième rapport annuel, qui couvre la période du 1er mai 2019 au 30 avril 2020.

Comme nous en avons tous été témoins, cette année a été marquée par un contexte de pandémie qui a provoqué la cessation des activités d'enseignement en présentiel au cours des deux derniers mois visés par le présent rapport.

Cette situation a eu une incidence non seulement sur les demandes de service auprès de l'ombudsman, mais aussi sur la façon dont celui-ci a dû effectuer son travail, et notamment sur la méthode de cueillette de l'information auprès des intervenants concernés. C'est sans compter que l'ombudsman, comme tous les membres de la communauté polytechnicienne, a eu à s'adapter à un environnement réglementaire en perpétuel changement.

Dans un contexte où nous nageons encore dans l'inconnu quant à un éventuel retour aux activités d'enseignement majoritairement en mode présentiel, le Bureau de l'ombudsman, comme tous les autres services offerts aux étudiants, devra recourir à des moyens de communication novateurs pour joindre la clientèle étudiante. Cela, dans le but de leur signifier que l'équité procédurale est aussi possible dans le contexte de l'enseignement à distance.

En terminant, je voudrais remercier toutes les personnes qui, tout au long de mon mandat, m'ont fait confiance, ont démontré de l'ouverture face à mes interrogations et ont fait en sorte que je puisse effectuer mon travail en toute indépendance, confidentialité et impartialité. Ils m'ont permis ainsi de contribuer à faire de Polytechnique un milieu équitable pour toutes et tous.

Michel Villiard
Ombudsman

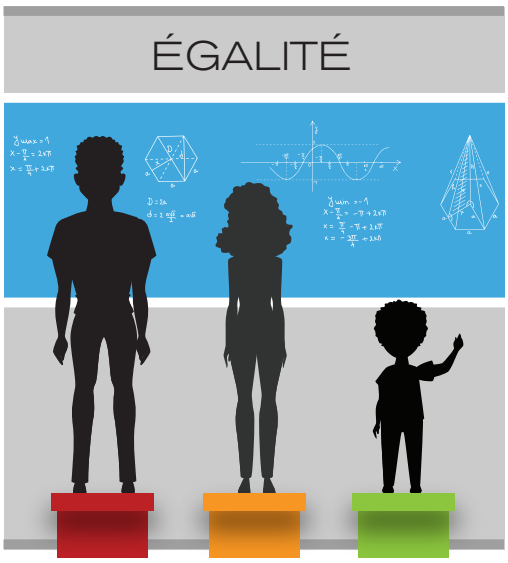
LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

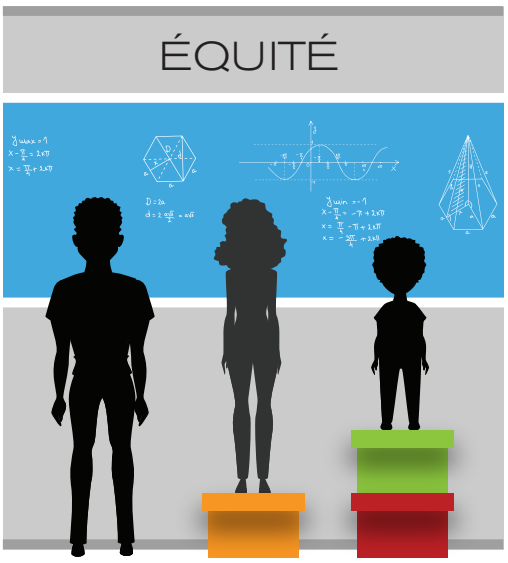
Comme défini dans son mandat (voir Annexe 1 p. 18), l'ombudsman a pour fonction première de guider et d'accompagner les membres de la communauté universitaire qui s'interrogent sur la notion d'équité ou de justice d'une décision administrative prise à leur encontre.

Dans ce contexte, il pourra, dans un premier temps, informer et conseiller la personne qui requiert son assistance quant aux recours prévus dans les politiques et les règlements qui s'appliquent à sa situation. Il pourra aussi, au besoin, interroger les personnes responsables d'appliquer ces politiques et ces règlements afin de s'assurer que les principes d'équité et de justice naturelle ont été appliqués dans la décision rendue et, le cas échéant, examiner des façons de corriger cette dernière pour la rendre juste et équitable.

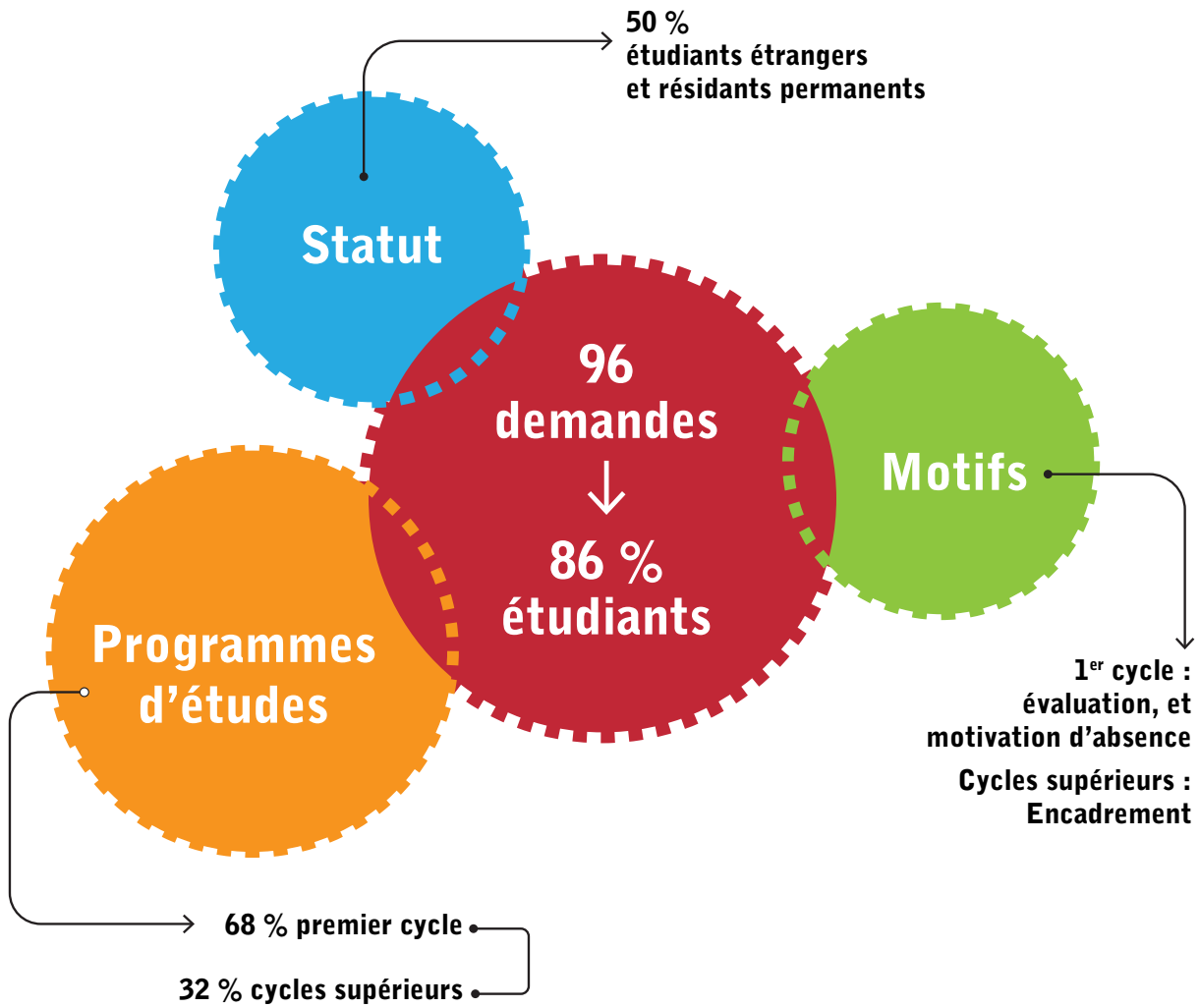
En raison de son mandat, l'ombudsman dispose de pouvoirs d'enquête. Il peut, par exemple, être appelé à mener des enquêtes systémiques afin de s'assurer que certaines situations ne sont pas reproduites sur une base régulière, en ce sens qu'elles se répèteraient, par exemple, pour un groupe de personnes d'un même programme ou d'un même département.

Pour accomplir son mandat, le Bureau de l'ombudsman dispose d'une ressource professionnelle, l'ombudsman en titre, dont les services sont retenus sur la base de trois jours/semaine.





L'ANNÉE 2019-2020 EN BREF

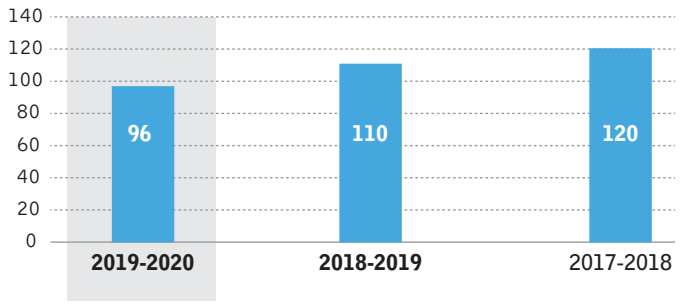


STATISTIQUES 2019-2020

NOMBRE DE DEMANDES D'ASSISTANCE

Le Bureau de l'ombudsman a répondu à 96 demandes d'assistance au cours de la période couverte par le présent rapport. Certes, il s'agit d'un nombre inférieur à celui des années précédentes, ce qui n'est pas étranger au contexte de la pandémie, étant donné qu'il n'y a eu que 12 demandes pendant les mois de mars et d'avril.

Tableau - 1 : Nombre de demandes d'assistance

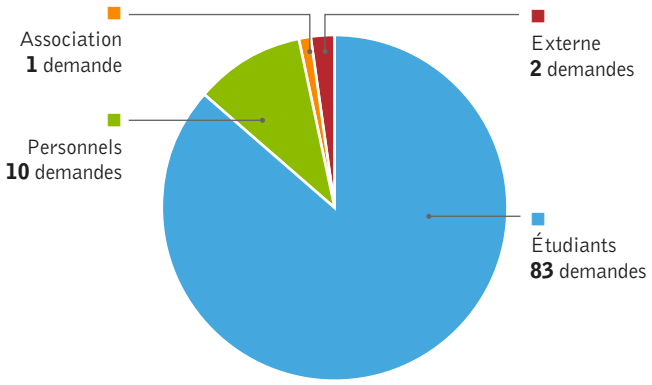


PROFIL DES DEMANDEURS D'ASSISTANCE

Comme au cours des années précédentes, la majorité des demandes, soit 83, provenaient d'étudiants. Ce nombre représente un peu moins de 1 % de la population étudiante, un taux d'utilisation qui correspond sensiblement à ce que l'on observe dans tous les bureaux d'ombudsman en milieu universitaire.

L'autre grand groupe de demandeurs étant composé de membres du personnel enseignant et administratif, au nombre de 10.

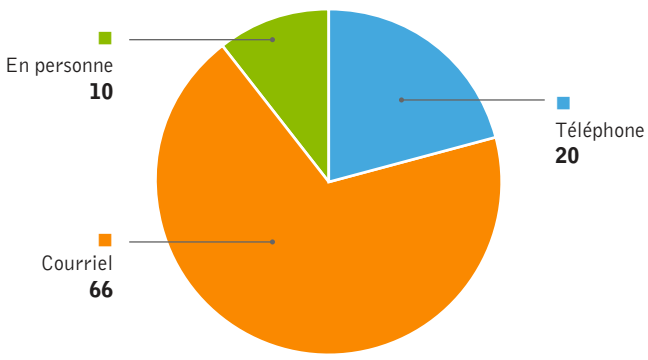
Tableau - 2 : Profil des demandeurs



MODE D'ACCÈS

Si la majorité des demandes ont été soumises par courriel, il n'en reste pas moins que 20 % ont été faites par téléphone et 10 % en personne. Il va de soi que, dans la mesure où la majorité des cours se dérouleront en ligne lors de la prochaine année, la façon dont les étudiants prendront contact avec l'ombudsman s'en trouvera changée.

Tableau - 3 : Mode d'accès



TYPES D'ASSISTANCE

L'ombudsman répond aux demandes d'assistance principalement de deux façons : par consultation ou par enquête. Comme l'illustre le tableau 4, les consultations peuvent prendre la forme d'échanges d'information entre l'ombudsman et l'étudiant en ce qui a trait à l'objet de sa demande et aux politiques et règles s'appliquant à sa situation.

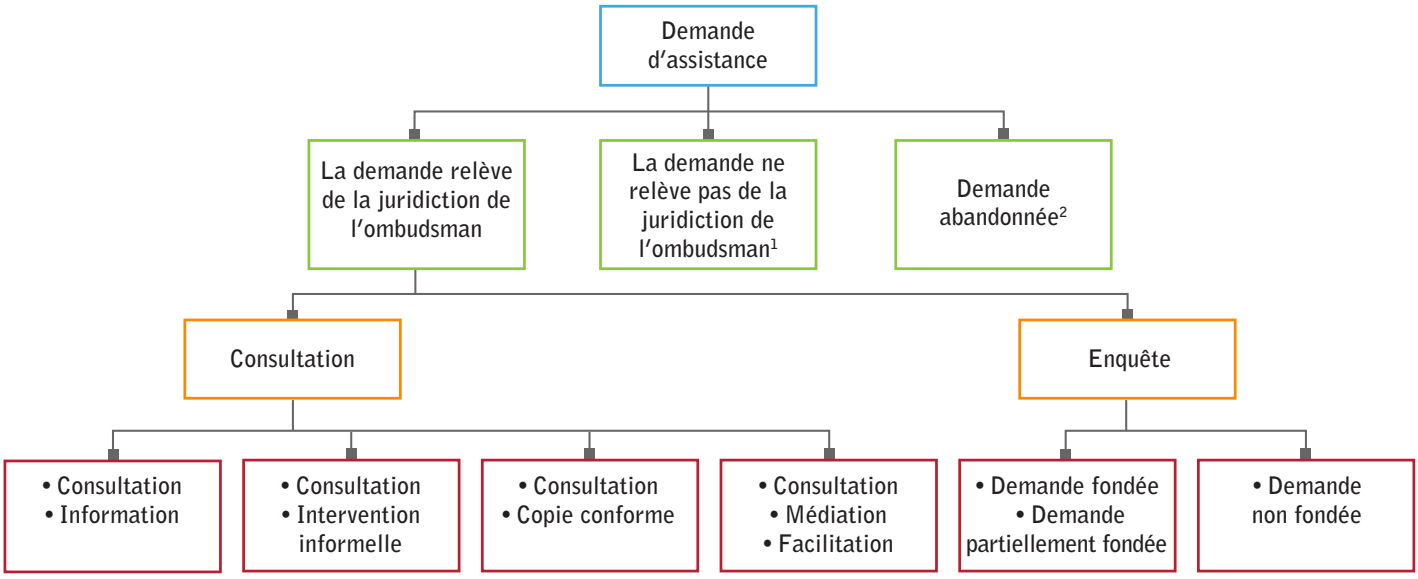
Dans le cadre des interventions informelles, l'ombudsman met à profit sa connaissance des politiques et parfois aussi, son accès privilégié à certaines instances pour demander des éclaircissements aux membres de l'administration qui prennent part aux décisions. Une fois l'information obtenue, il la communique au demandeur pour lui expliquer les motifs de la décision prise par l'administration.

Dans le cas des décisions plus complexes ou ayant des conséquences importantes sur l'étudiant concerné, l'ombudsman entame une démarche plus formelle prenant la forme d'une enquête. L'objectif de cette démarche est de s'assurer que la décision respecte les trois critères d'équité procédurale :

1. La décision repose sur une politique ou une règle claire et rendue publique;
2. Le demandeur est mis au courant de la décision dans un délai raisonnable afin de pouvoir exprimer son point de vue et exercer ses recours (le cas échéant);
3. Les échanges entre le demandeur et l'administration se déroulent dans un climat de respect et d'écoute.

Comme il est indiqué dans le tableau 4, certains demandeurs peuvent également décider d'abandonner leur demande. Enfin, il arrive que certaines demandes ne soient pas du ressort de l'ombudsman. C'est notamment le cas des demandes relatives aux droits de scolarité exigibles selon le statut de l'étudiant.

Tableau - 4 : Nomenclature des demandes d'assistance



1 - Avis donné au demandeur et référence vers la ressource appropriée, le cas échéant.
2 - Le demandeur ne donne pas suite à sa demande d'assistance ou la situation se règle d'elle-même.

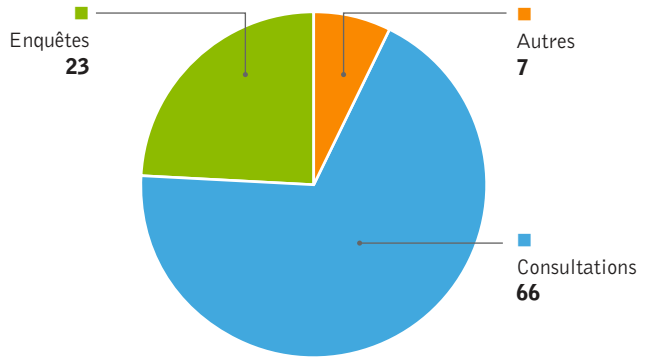
Comme l'illustre le tableau 5, près de 70 % des demandes ont donné lieu à des consultations, que ce soit sous la forme d'échanges d'information ou d'interventions informelles. Le quart des demandes d'assistance ont abouti à une enquête de l'ombudsman.

Dans la majorité des 23 enquêtes menées, il a été démontré que les décisions prises par l'administration étaient justes et équitables selon les critères d'équité procédurale énumérés précédemment. Ces enquêtes ont porté notamment sur des refus d'équivalence, des refus de changement de cours ou encore des motivations d'absence refusées. Toutefois, certaines nous ont tout de même amené à faire des constats que nous aborderons dans la section traitant des enjeux et des recommandations.

Le cas échéant, l'administration a pris les mesures nécessaires pour corriger la situation. À titre d'exemple, un étudiant qui s'était vu refuser un abandon de cours sans pénalité a pu obtenir la révision de cette décision, l'administration ayant constaté que son abandon tardif était dû à une erreur administrative.

Enfin, comme le montre le tableau 5, sept demandes ont été abandonnées ou se soustrayaient à notre champ de compétence.

Tableau - 5 : Types d'assistance



PROFIL DES ÉTUDIANTS

Les étudiants représentent la majorité des demandeurs d'assistance, soit 86 %. Les tableaux ci-après présentent les caractéristiques de ce groupe, notamment le statut, la répartition suivant le cycle d'études et les motifs de la demande d'assistance.

STATUT DES ÉTUDIANTS

Les tableaux 6 et 7 illustrent le fait que les demandeurs sont canadiens dans une proportion de 50 %, alors que les étudiants canadiens représentent 61 % des étudiants inscrits. En conséquence, les demandeurs ayant un statut d'étudiant permanent ou étranger sont surreprésentés par rapport à la proportion qu'ils occupent chez les étudiants inscrits, puisqu'ils représentent 50 % des demandeurs, mais seulement 39 % des étudiants inscrits.

On notera au passage que cette surreprésentation des demandeurs ayant un statut d'étudiant permanent ou étranger, au regard du nombre qu'ils représentent au sein des étudiants inscrits, persiste d'année en année.

Tableau - 6 : Statut des étudiants demandeurs

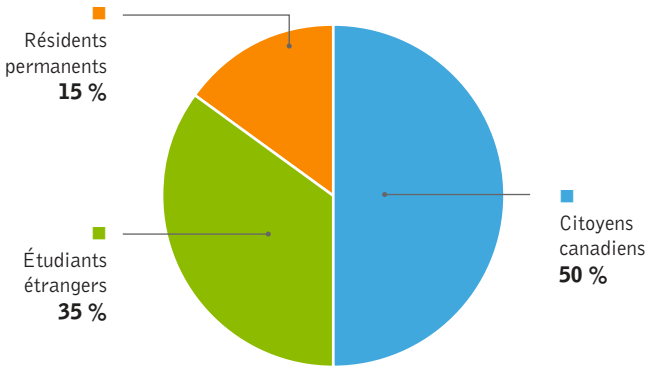


Tableau - 7 : Statut des étudiants

PROVENANCE DES ÉTUDIANTS	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits
Citoyens canadiens	50 %	61 %	57 %	59 %	50 %	59 %
Résidents permanents	15 %	10 %	8 %	11 %	15 %	12 %
Étudiants étrangers	35 %	29 %	35 %	30 %	35 %	29 %

PROVENANCE DES ÉTUDIANTS

Le tableau 8 illustre le fait que les demandeurs inscrits aux cycles supérieurs sont surreprésentés par rapport à la proportion qu'ils occupent au sein des étudiants inscrits, et ce, pour une cinquième année consécutive.

Tableau -8 : Provenance des étudiants

PROVENANCE DES ÉTUDIANTS	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits
1er cycle	68 %	76 %	73 %	74 %	65 %	74 %
Cycles supérieurs	32 %	24 %	27 %	26 %	35 %	26 %

Dans le tableau 9, nous faisons état de cette comparaison, entre étudiants demandeurs et étudiants inscrits, en ventilant le groupe des étudiants du 1er cycle et celui des étudiants aux cycles supérieurs. Le premier groupe, celui des étudiants du 1er cycle, est réparti en deux sous-groupes, soit les étudiants au baccalauréat et ceux inscrits dans un certificat. On remarque que la répartition entre ces deux groupes est sensiblement la même entre les étudiants demandeurs et les étudiants inscrits

Aux cycles supérieurs, le nombre d'étudiants demandeurs provenant du troisième cycle est plus élevé que ceux provenant du deuxième cycle. Pourtant, il y a moins d'étudiants inscrits au troisième cycle qu'au deuxième cycle. Cette situation s'est répétée au cours des dernières années.

Tableau - 9 : Provenance des étudiants | détail 2019-2020 |

1er cycle	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits	Cycles supérieurs	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits
Certificats	18 % (10)	24 % (1 632)	2e cycle	30 % (8)	62 % (1 363)
Baccalauréat	82 % (46)	76 % (5 185)	3e ccyle	70 % (19)	38 % (841)

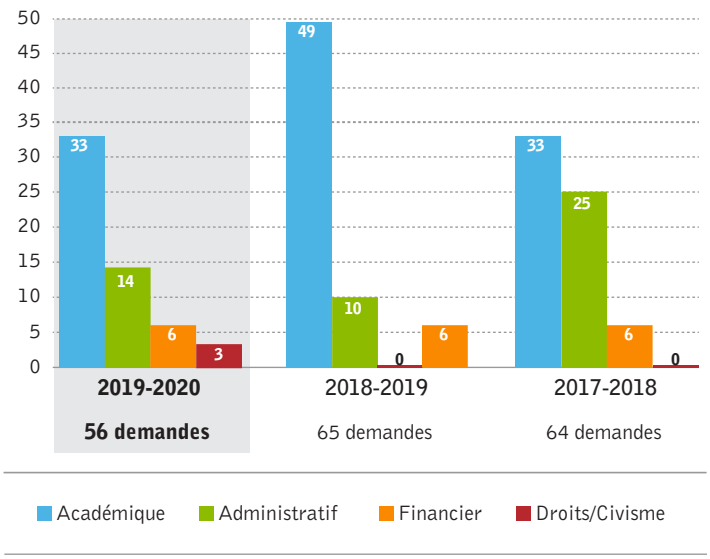
OBJETS DES DEMANDES D'ASSISTANCE DES ÉTUDIANTS

ÉTUDIANTS DE PREMIER CYCLE

Comme cela s'est produit au cours des dernières années, ce sont des problèmes liés aux études qui ont surtout amené les étudiants de premier cycle à s'adresser au Bureau de l'ombudsman. Les problèmes les plus fréquents étaient liés aux évaluations, telles que les variations de la note de passage. Dans ces cas, on comprendra que c'est surtout l'impossibilité, pour les étudiants, de connaître ladite note avec certitude qui a engendré le plus d'insatisfaction.

L'autre catégorie d'enjeux à l'origine d'un grand nombre de demandes concerne les problèmes d'ordre administratif; on y retrouve notamment les motivations d'absence refusées.

Tableau - 10 : Objet des demandes d'assistance 1er cycle

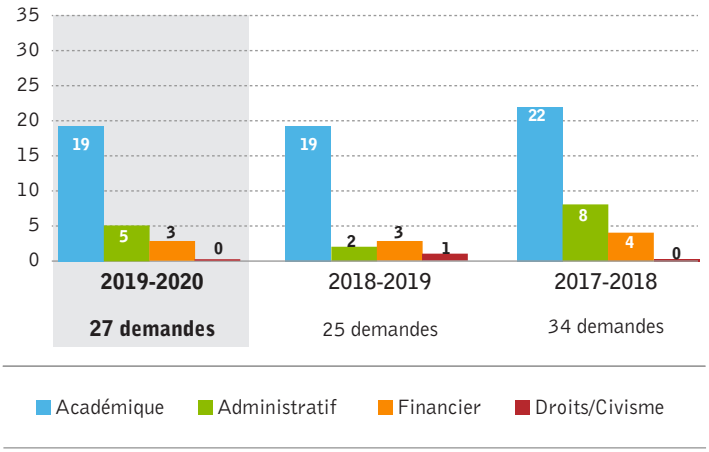


ÉTUDIANTS DES CYCLES SUPÉRIEURS

La répartition des demandes provenant d'étudiants des cycles supérieurs selon l'objet de cette demande est sensiblement la même qu'au cours des dernières années. Chaque année, ce sont des problèmes d'encadrement qui amènent ces étudiants à s'adresser à l'ombudsman. Insatisfaits de la supervision qu'ils reçoivent de leur directrice ou directeur de recherche, ces étudiants cherchent une solution afin de mener à bien leur projet d'études dans un climat serein. Un cadre où, par exemple, les attentes de leur directrice ou directeur de recherche leur sont précisées en ce qui a trait aux modalités du financement qui leur est accordé.

Nous avons d'ailleurs eu l'occasion d'aborder la question de l'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs au cours des dernières années. Nous y reviendrons de nouveau cette année dans la section traitant de nos recommandations.

Tableau - 11 : Objet des demandes d'assistance, cycles supérieurs



OBJETS DES DEMANDES DES PERSONNELS

PERSONNEL ENSEIGNANT ET ADMINISTRATIF

Étant donné le nombre restreint de demandes d'assistance émanant du personnel enseignant et administratif, nous avons jugé préférable de ne pas les ventiler par catégorie d'objet afin de protéger l'anonymat des demandeurs.

ENJEU ET RECOMMANDATION

Étudiants de premier cycle

Comme nous l'avons mentionné précédemment, ce sont principalement les aspects liés à l'encadrement pédagogique qui ont incité les étudiants de premier cycle à faire une demande d'assistance.

Si très peu de décisions prises par l'administration comportaient des éléments d'iniquité, cela nous a tout de même amené à nous interroger sur les causes des demandes présentées par les étudiants.

Nous nous sommes demandé si ces requêtes étaient imputables au fait que les étudiants ne connaissaient pas telle ou telle disposition réglementaire et, le cas échéant, de quelle façon ceux-ci avaient obtenu l'information les ayant amenés à prendre une décision erronée (c'est-à-dire ne répondant pas à leurs besoins).

La cause la plus probable nous semble liée à la communication. Bien que l'étudiant signe un code de conduite censé attester de sa connaissance des dispositions réglementaires, et en dépit des efforts déployés par l'administration pour communiquer toute l'information requise aux étudiants, il n'en reste pas moins que ces derniers reçoivent un grand volume d'informations qu'ils doivent analyser et traiter rapidement afin de discerner ce qui est important et prioritaire.

Mais au-delà de la quantité d'informations, il y a la question de l'instance qui communique avec eux et des moyens à prendre pour s'assurer que ces communications correspondent en temps réel aux règles et aux pratiques suivies par le registrariat : est-ce que les départements et les programmes s'assurent de bien comprendre les besoins de l'étudiant afin d'orienter correctement sa demande au registrariat?

De fait, l'analyse des situations qui nous ont été soumises nous a permis de constater qu'en l'absence d'informations complètes acheminées par le département ou le programme, l'étudiant formule une demande qui, bien qu'acceptée par le registrariat, ne répond pas toujours à ses besoins. Par exemple, un étudiant a demandé conseil à son responsable de programme dans le but de s'inscrire à un cours appartenant à un autre programme. Sur les conseils de son responsable de programme, il a présenté une demande d'inscription à ce cours, demande qui a été acceptée par le registrariat. L'étudiant a toutefois oublié de vérifier si ce cours était crédité dans son programme. Il a réalisé, une fois le cours terminé, que ce n'était pas le cas et qu'il devait s'inscrire à un trimestre supplémentaire pour obtenir les 30 crédits de son programme.

ENJEU ➡

Cette situation démontre combien il est important que le secteur pédagogique et le secteur administratif véhiculent des messages cohérents, particulièrement dans le cas des étudiants au certificat. C'est d'autant plus vrai dans un contexte où la majorité des activités d'enseignement se dérouleront à distance. Les problèmes de communication et l'accès à des informations exactes et complètes risquent d'être encore plus ardus.

ENJEU ET RECOMMANDATION
Étudiants des cycles supérieurs

La réussite des étudiants des cycles supérieurs dépend de leur motivation, de leur capacité à développer leur autonomie professionnelle, mais surtout de la relation de confiance qui règne entre eux et leur directrice ou directeur de recherche. Cette relation de confiance doit favoriser les échanges entre l'étudiant et sa directrice ou son directeur de recherche, entre autres quant à leurs attentes mutuelles.

Or, les étudiants des cycles supérieurs qui se sont adressés au bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année, de même que ceux qui l'ont fait au cours des années précédentes, étaient tous habités par la même préoccupation : comment puis-je poursuivre mon projet d'études si ma directrice ou mon directeur de recherche ne semble pas à l'écoute des difficultés que je rencontre ni en mesure de m'orienter dans la recherche de solutions? Cette situation ne dénote pas nécessairement un manque d'intérêt de la part de la directrice ou du directeur de recherche, mais tient bien souvent à une incapacité de l'étudiant à communiquer ses besoins et des deux parties à valider leurs attentes mutuelles.

Devant ce constat, nous ne pouvons que rappeler l'importance, pour la Direction des études supérieures, de se doter d'un outil visant à favoriser les échanges entre l'étudiant et sa directrice ou son directeur de recherche dès le début du projet d'études; échanges visant à exprimer les attentes de chacun et à aborder toutes les questions touchant aux conditions de réalisation du projet d'études.

RECOMMANDATION ➡

Nous recommandons que la Direction des études supérieures mette en place, avec la collaboration de différents partenaires (étudiants, professeurs, Bureau d'appui et d'innovation pédagogique, etc.), un protocole d'entente qui devra être adopté par tous les professeurs chargés d'encadrer des étudiants aux cycles supérieurs et devant préciser les conditions de réalisation du projet d'études. Ce protocole devra nécessairement faire l'objet d'une discussion, puis d'un accord entre l'étudiant et sa directrice ou son directeur de recherche dès le début du projet d'études.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2018-2019

RECOMMANDATION RELATIVE AUX ÉTUDIANTS DE PREMIER CYCLE

Dans le but d'assurer un traitement juste et équitable pour ces étudiants, je recommande que l'administration adopte les mesures suivantes :

- Développer des moyens de communication (p. ex., lors des journées d'accueil) adaptés à la réalité de ces étudiants afin de s'assurer qu'ils ont une meilleure connaissance des règles administratives;
- Mettre en place, au sein de la formation continue (certificats et microprogrammes premier cycle) les ressources nécessaires pour mieux accompagner ces étudiants dans leur cheminement universitaire.

SUIVI EFFECTUÉ PAR LA DIRECTION

CRÉATION D'UN POSTE D'AGENT AUX DOSSIERS ACADÉMIQUES AVEC RENTRÉE EN FONCTION EN SEPTEMBRE 2020

Objectif

Mieux accompagner les étudiants aux certificats durant leurs études à Polytechnique.

Tâches de l'agente :

- Assurer toutes les tâches reliées à la gestion des dossiers étudiants des certificats et microprogrammes en conformité avec les règlements académiques et en lien avec le registrariat
- Jouer un rôle-conseil auprès des étudiants et les accompagne dans leur cheminement (accueil, conseil, communications, etc.)
- Fournir également divers renseignements concernant les politiques, procédures et services de Polytechnique
- Diffuser les informations aux étudiants en lien avec leur dossier académique
- Participer également à la gestion administrative des étudiants (examens, notes, accommodements, etc.) pour soutenir l'équipe en place.

Nous souhaitons également mieux communiquer avec les étudiants et assurer un point de contact entre les services et nos étudiants grâce à la plateforme Go-Poly mise en place par le service aux étudiants de Polytechnique. L'agente aux dossiers académiques est la personne-ressource du service pour répondre aux questions des étudiants sur la plateforme.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2018-2019

RECOMMANDATION RELATIVE AUX ÉTUDIANTS DES CYCLES SUPÉRIEURS

Je recommande que l'administration adopte un modèle d'entente de collaboration entre l'étudiant et sa directrice ou son directeur de recherche. Cette entente pourrait couvrir entre autres les champs suivants : modalités et exigences liées au mode de communication, conditions liées au financement, plan de relève en cas de départ de la directrice ou du directeur de recherche, et ainsi de suite.

SUIVI EFFECTUÉ PAR LA DIRECTION

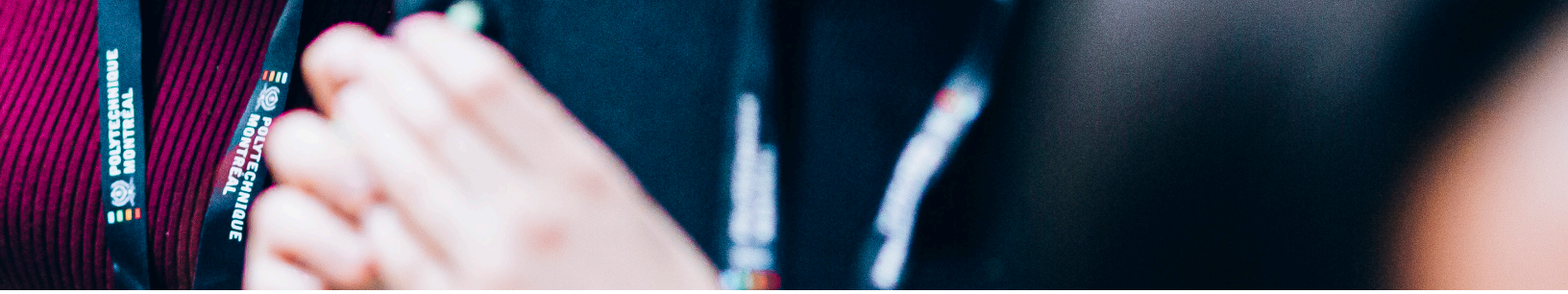
Une feuille de route Étudiant-Professeur est actuellement développée par l'association des étudiants de cycles supérieurs, en collaboration avec la direction des études supérieures et quelques professeurs de Polytechnique. Cette feuille de route couvre les champs suivants : définition du projet de recherche, ressources matérielles et humaines disponibles pour le projet de l'étudiant, ressource financières liées au projet, attentes de chacun en terme de modalités de rencontres, rapports intermédiaires, semaine de travail, conciliations diverses, formations complémentaires, expériences d'enseignement, livrables, conditions d'arrêt de la recherche… Elle a été présentée en commission des études supérieures et la procédure administrative associée à cette feuille de route reste à être définie.

Le référentiel de compétences transversales au doctorat, en court de développement, inclue un questionnaire d'auto-évaluation de ces compétences proposées à l'étudiant 2 à 3 fois par an. Un suivi de cette auto-évaluation sera effectué à la direction des études supérieures afin d'identifier les étudiants qui auraient besoin d'une aide extérieure à son encadrement en recherche. L'outil va être présenté au bureau d'appui et d'innovation pédagogique, aux étudiants des cycles supérieurs et aux professeurs pour commentaires cet automne 2020.

RECOMMANDATIONS ET SUIVIS ADMINISTRATIFS 2014-2019

ANNÉES	RECOMMANDATIONS OMBUDSMAN	SUIVI ADMINISTRATION
2014-2015	**Enjeu :** Évaluation des projets intégrateurs réalisés à l'étranger	
	Recommandation • Élaborer et mettre en place des outils visant à mieux encadrer le processus d'évaluation et fournir des balises	**Modification du formulaire**
2015-2016	**Enjeu 1 :** Étudiants de premier cycle en probation	
	Recommandations • Réviser le contrat actuel de probation • Améliorer les mécanismes de soutien	**Révision de la durée du contrat et des modalités de soutien**
	Enjeu 2 : Étudiants allophones aux cycles supérieurs en situation de démarches administratives	
	Recommandations • Offrir des ressources d'accompagnement dans leurs démarches administratives • Rendre disponible une version anglophone des documents administratifs	**Autorisation présence d'un observateur** **Applications des critères au niveau d'exigences linguistiques en français**
2016-2017	**Enjeu 1 :** Enjeux reliés aux motivations d'absence pour les étudiants du 1er cycle	
	Recommandation • Améliorer les pratiques dans les situations de problématiques de santé psychologique • Appliquer des pratiques adaptées aux étudiants à temps partiel	**Dépôt d'un formulaire type sur le site web de Poly** **Implantation de pratiques visant aussi les étudiants à temps partiel**
	Enjeu 2 : Encadrement des étudiants aux cycles supérieurs	
	Recommandation • Fournir une assistance adéquate aux étudiants en situation précaire en développant une approche préventive et en valorisant le travail du Coordonnateur du programme d'études supérieures (CPES)	**Participation de l'ombudsman aux ateliers pour les doctorants (CAP)** **Ajout d'indicateurs visant le dépistage de situations problèmes**

ANNÉES	RECOMMANDATIONS OMBUDSMAN	SUIVI ADMINISTRATION
2017-2018	**Enjeu 1 :** Sentiment d'injustice provoquée par évaluation des pairs lors des travaux d'équipe	
	Recommandations • Favoriser l'utilisation de grilles d'évaluation telles que celles développées par le bureau d'appui pédagogique • Implanter des indicateurs afin de favoriser le dépistage de situations problématiques	**Élaboration d'une grille commune par le bureau d'appui pédagogique**
	Enjeu 2 : Motivations d'absence	
	Recommandation • Fournir l'information adéquate aux étudiants pour la production de documents exigés	**Ajout d'un formulaire type sur le site web de Polytechnique**
	Enjeu 3 : Changement de directeur de recherche et dépistage des étudiants en difficulté aux cycles supérieurs	
	Recommandations • Faire connaître la procédure prévue en vue d'une de changement de directeur ou directrice de recherche • Développer un service de mentorat pour les étudiants en difficulté	**Élaboration d'un référentiel pour les compétences transversales**
2018-2019	**Enjeu 1 :** Accessibilité des étudiants aux certificats è une information complète	
	Recommandations • Développer des outils de communication appropriés à cette clientèle • Rendre disponible des personnes-ressources en mesure de répondre à leurs besoins	**Création d'un poste d'agente de recherche à la direction de la formation et de la recherche; ressource dédiée aux programmes de certificat**
	Enjeu 2 : Différends entre étudiants et directeur ou directrice	
	Recommandation • Implanter une forme d'entente de collaboration entre l'étudiant et son directeur ou directrice de recherche	**Feuille de route en développement par l'Association des étudiants aux cycles supérieurs en collaboration avec la Direction des études supérieures** **Poursuite du développement du référentiel des compétences transversales des étudiants au doctorat**



ANNEXE 1 - MANDAT DE L'OMBUDSMAN

Sous l'autorité du Conseil d'administration, l'ombudsman est un observateur impartial de l'administration, de la L*oi sur la Corporation de Polytechnique 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 Polytechnique et rend compte de son action au Conseil.

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 de personnes 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 de personnes 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'assistance 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 personnes de sa décision d'intervenir ou non.

L'ombudsman fait enquête, a droit d'accès à la documentation pertinente et il 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 Polytechnique ou au Conseil d'administration. Il peut requérir d'être informé des mesures prises pour corriger une situation qu'il considère comme irrégulière ou injuste et des suites données à ses 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.