

# COLLABORATION ET PRÉVENTION

Bureau de la protection des droits



## Rapport annuel 2021-2022

Présenté au Conseil d'administration le 10 novembre 2022

**POLYTECHNIQUE  
MONTREAL**

UNIVERSITÉ  
D'INGÉNIERIE



## Table des matières

Message de la protectrice des droits.....	<a href="#">3</a>
2021-2022 : Fait saillants du Bureau .....	<a href="#">4</a>
En bref : les demandes d'assistance .....	<a href="#">4</a>
Opérations internes .....	<a href="#">5</a>
Rayonnement à l'externe .....	<a href="#">5</a>
Traitement des demandes d'assistances en 2021-2022 en comparaison avec les cinq dernières années.....	<a href="#">6</a>
Nombre de demandes d'assistance	
Mode d'accès	
Objets des demandes d'assistance	
Profil des demandeurs d'assistance	
Types de demandes d'assistance	
Recommandations et suivis	
Observations finales du Bureau.....	<a href="#">15</a>
ANNEXE 1 – Mandat, fonctions et types d'assistance du Bureau de la protection des droits .....	<a href="#">16</a>
ANNEXE 2 – Analyse des données- tableaux .....	<a href="#">19</a>



## Message de la protectrice des droits

Depuis 22 ans, le Bureau de la protection des droits collabore (Bureau) avec la communauté de Polytechnique Montréal pour s'assurer que le traitement des dossiers administratifs respecte l'équité décisionnelle et la justice naturelle. Le retour à l'hiver 2021 en présentiel a été très positif, car il a permis au Bureau de renouer avec la Communauté universitaire. Ce rapport couvrira l'année d'exercice 2021-2022, de même que les cinq dernières années.

Cette rétrospective nous permet d'évaluer l'impact de la pandémie sur les demandes d'assistance traitées tout en prenant en compte le retour vers des activités d'enseignement complet à l'automne 2021. Elle nous permet également de mesurer l'impact des recommandations effectuées par le Bureau au cours du dernier quinquennat marqué particulièrement par une augmentation de l'effectif étudiant, une plus grande diversité de la communauté de Polytechnique Montréal et un déploiement accéléré de l'enseignement en ligne ainsi qu'une pénurie de main-d'œuvre croissante. Tout cela a eu un impact sur l'appareil administratif et nous pouvons l'observer dans les demandes d'assistances traitées dans l'optique de s'assurer que les décisions administratives satisfont les critères de l'équité procédurale.

Le Bureau n'aurait pas pu accomplir cette tâche sans la collaboration et la confiance de la communauté de Polytechnique. Je tiens à souligner le travail de l'équipe du Service informatique de la section Développement, qui a créé le nouveau système de collecte de données (accessible, rapide et précis) et le formulaire d'assistance en ligne du Bureau; ainsi que le travail de la section Technologies d'apprentissage et de communications numériques, qui a contribué à la refonte du site web et à la production du rapport. Un grand merci, en particulier, à madame Josée Guillemette, assistante administrative au Secrétariat général, pour son appui continu.

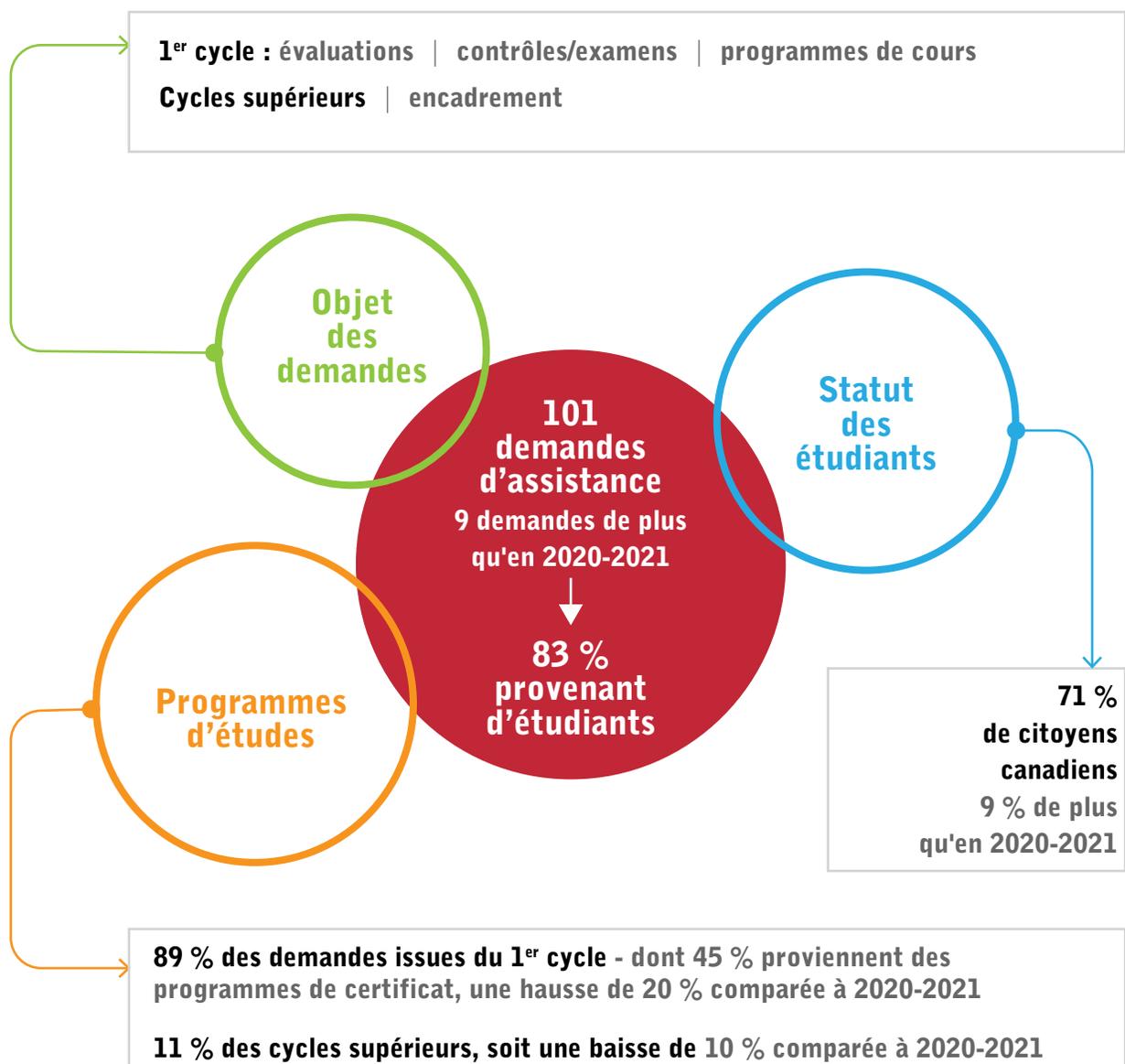


Julie Boncompain  
Protectrice des droits

**EN BREF : LES DEMANDES D'ASSISTANCE**

Au cours de l'année 2021-2022, le Bureau a traité et résolu une centaine de demandes d'assistance reçues par courriel et par téléphone selon son mandat et ses fonctions (voir l'annexe 1). Malgré un retour progressif en présentiel dès l'été 2021, il n'y a eu aucune demande d'assistance en personne.

Voici les faits saillants reliés aux demandes d'assistance traitées pour l'année 2021-2022



---

## OPÉRATIONS INTERNES

### Le Bureau durant l'année 2021-2022 a :

- Planifié la logistique du déménagement du Bureau au 3535, ch. Queen Mary à l'hiver 2022 en s'assurant que le nouvel espace de travail soit conforme aux besoins du Bureau, à savoir garantir l'accessibilité de ses locaux et la confidentialité des conversations qui s'y déroulent;
- Terminé la refonte et la mise à jour du site web du Bureau;
- Rendu disponible le nouveau formulaire de demande d'assistance électronique en ligne sur le site web du Bureau. Cela amènera une importante réduction de l'utilisation du papier et facilitera le traitement des requêtes;
- Implanté un nouveau système de collecte de données sur les demandes d'assistance pour simplifier le mode de fonctionnement interne du Bureau et faciliter l'analyse ultérieure de ces données. À titre d'exemple, ce système permet d'identifier avec plus de précision quelles consultations sont fondées;
- Initié des rencontres d'information - retardées par la pandémie – avec des acteurs et décideurs-clés du personnel cadre de Polytechnique, des représentants des associations étudiantes et autres membres de la communauté universitaire afin de nouer des relations plus étroites entre ces instances et le Bureau;
- Exploré différents moyens et canaux de communication pour accroître la visibilité du Bureau auprès de la communauté de Polytechnique. Des démarches ont été entreprises pour publier dans l'infolettre « Polytechnique » et dans les agendas des associations étudiantes, ainsi que pour effectuer de courtes présentations sur le rôle de la protectrice et les services que le Bureau offre à la communauté de Polytechnique;
- Amorcé un processus de consultation auprès de la secrétaire générale pour la rédaction d'un règlement régissant le Bureau de la protection des droits. Cette consultation répond à un besoin de clarifier certains aspects du mandat et préciser la portée exacte du travail du Bureau.

---

## RAYONNEMENT À L'EXTERNE ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

La protectrice est active dans son réseau professionnel, participe à des activités de formation à l'extérieur et contribue ainsi au rayonnement de Polytechnique en partageant avec d'autres institutions le savoir-faire et l'expérience du Bureau. Présentement, elle :

- Préside l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) depuis 2020;
- Siège au conseil d'administration de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), dont elle préside le comité des relations internationales, et siège au comité spécial sur l'équité, la diversité et l'inclusion depuis 2019;
- Est membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO);
- Participe à un certain nombre de formations et conférences, parmi lesquelles la Journée de l'Ombudsman, la conférence ENOHE-AOUCS intitulée « Après pandémie : un regard vers l'avenir » ou encore la conférence sur « La Discrimination et les biais inconscients ».

# Traitement des demandes d'assistances 2021-2022 en comparaison avec les cinq dernières années

## NOMBRE DE DEMANDES D'ASSISTANCE

Dans les cinq dernières années, le nombre de demandes d'assistance traitées est en moyenne de 104 par année. Après une diminution des demandes d'assistance durant les deux années de pandémie, on assiste à une légère remontée du nombre de demandes traitées en 2021-2022 (voir [tableau 1](#), annexe 2).

## MODE D'ACCÈS

En moyenne, dans les cinq dernières années, le mode d'accès des demandeurs est de 68 % par courriel, 25 % par appel téléphonique et 7 % en personne (voir [tableau 2](#), annexe 2). En dépit d'un retour en présentiel complet à l'automne 2021, les demandeurs ont préféré la communication par vidéoconférence.

## OBJET DES DEMANDES D'ASSISTANCE DÉPOSÉES PAR :

### Étudiants de premier cycle

Au cours des cinq dernières années, parmi les étudiants du 1<sup>er</sup> cycle, sans surprise, l'objet des demandes est largement de nature académique. Les évaluations des travaux arrivent au premier rang pour toutes les années, y compris 2021-2022, et le processus de révision est en général le premier motif de contact avec le Bureau, suivi par le retard dans la réponse aux demandes de révision et les motivations d'absences rejetées.

Dans les deux dernières années, l'explosion du nombre d'étudiants inscrits aux certificats, ainsi que le changement et l'ajout de nouveaux programmes d'études ont engendré un plus grand volume de demandes pour les motifs suivants : problèmes lors des contrôles et examens, soit avec les instructions académiques ou avec la connexion Internet aux examens finaux ; incompréhension de la structure des cours et des programmes d'études ou encore confusion quant à l'application du plan de cheminement d'étude. Nous parlerons un peu plus en détail de l'impact de cet état de fait dans la section des recommandations.

De plus nous remarquons pour une deuxième année consécutive une légère augmentation des demandes liées aux droits et au civisme (voir [tableau 3](#), annexe 2). Dans la plupart de ces demandes, on trouve des cas de manquements, perçus ou réels, au point de vue de la diversité ou de l'équité.

Finalement, la quantité de demandes d'assistance de nature administrative ou financière est demeurée stable au cours des cinq dernières années.

### Étudiants des cycles supérieurs

L'objet des demandes des étudiants des cycles supérieurs au cours des cinq dernières années est toujours lié à l'encadrement et à l'aide financière (voir [tableau 4](#), annexe 2). Au cours de l'année 2021-2022, malgré le nombre réduit de demandes, les motifs demeurent les mêmes qu'au cours des cinq dernières années. Nous notons que plus de la moitié des demandes proviennent d'étudiants anglophones qui ont du mal à naviguer avec les règlements académiques accessibles seulement en français.

## Membres du personnel et autres demandeurs

Dans les cinq dernières années, la majorité des demandes d'assistance du personnel (administratif, enseignement et de la recherche) sont de nature administrative, liées en particulier à l'application des règlements et politiques de Polytechnique Montréal (voir le [tableau 5](#), annexe 2). Il en va de même pour les associations étudiantes, et demandeurs externes (parents des étudiants, ombudsmans d'autres institutions ou citoyens qui se présentent en tierce partie).

## PROFIL DES DEMANDEURS D'ASSISTANCE

Au cours des cinq dernières années, le profil des demandeurs d'assistance est resté sensiblement le même : 85 % d'étudiants, 9 % de membres du personnel et 3 % provenant de l'extérieur de la communauté (voir [tableau 6](#), annexe 2). Ce constat se reflète dans les données de l'année 2020-2021.

### Statut des étudiants

Nous constatons qu'il y a cinq ans, le Bureau recevait un pourcentage à peu près équivalent de demandes d'assistance formulées par des étudiants canadiens et par des étudiants internationaux. Cinq ans plus tard, un écart se dessine entre les deux groupes. Nous observons une augmentation progressive des demandes des étudiants canadiens et, à l'inverse, un recul du nombre de demandes des étudiants internationaux; une tendance qui s'explique au vu de la hausse importante des étudiants inscrits aux certificats alors que la proportion du nombre d'étudiants internationaux demeure la même (voir les [tableaux 7](#) et [9](#), annexe 2).

### Provenance des étudiants

La tendance des cinq dernières années montre également que le Bureau reçoit un nombre croissant de demandes d'assistance des étudiants de 1<sup>er</sup> cycle et une décroissance des demandes provenant des étudiants des cycles supérieurs. En 2021-2022, le Bureau a reçu 10 % moins de demandes en provenance des cycles supérieurs que l'année précédente. Ce qui est bien en dessous des seuils d'étudiants inscrits (voir [tableau 8](#), annexe 2).

L'année d'exercice 2021-2022, se démarque également par une hausse de 20 % de demandes provenant d'étudiants inscrits aux certificats comparativement à l'année 2020-2021. Par ailleurs, le nombre de demandes provenant du 3<sup>e</sup> cycle est plus important que celui provenant du 2<sup>e</sup> cycle (voir [tableau 9](#), annexe 2).

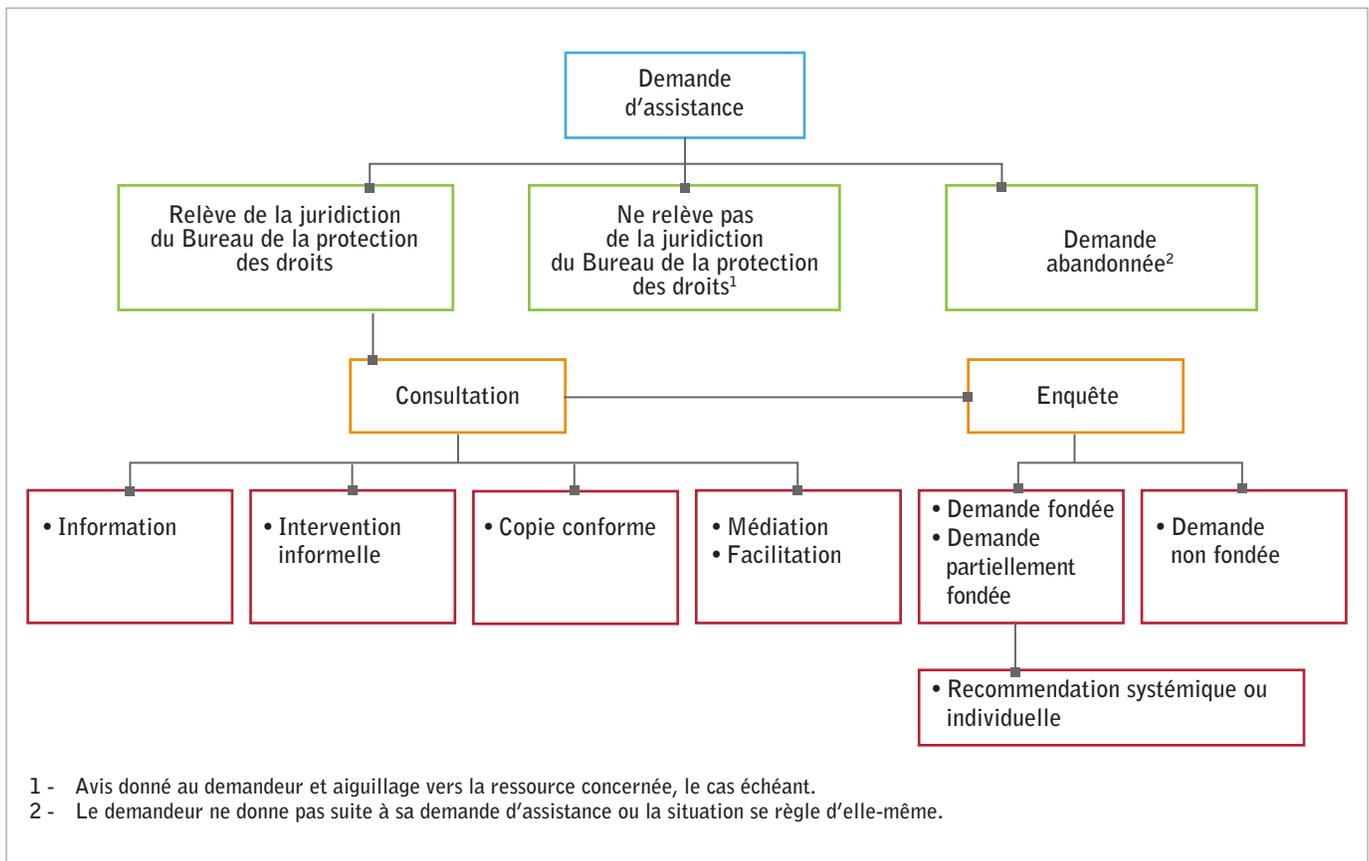
### Provenance des membres du personnel et autres demandeurs

Dans les cinq dernières années, le Bureau a reçu une moyenne annuelle de 10 demandes d'assistance du personnel, 2 des associations étudiantes et 5 de l'externe (parents des étudiants, ombudsmans d'autres institutions ou citoyens qui se présentent en tierce partie). Sur les 48 demandes d'assistance du personnel reçues au cours de cette période, la majorité proviennent du personnel administratif et non du personnel d'enseignant ou de la recherche (voir le [tableau 10](#), annexe 2).



## TYPES DES DEMANDES D'ASSISTANCE

De manière générale, le Bureau offre deux types d'assistance soit par consultation ou par enquête. La nomenclature des demandes d'assistance est détaillée ci-dessous, pour plus de détail, voir l'annexe 1, section intitulée « types d'assistance ».



Au cours des cinq dernières années, le type d'assistance fournie a été, essentiellement, une combinaison d'information, de mise en copie conforme, de médiation et/ou de facilitation. Des enquêtes ont fait suite à 17 % des demandes d'assistance (enquêtes ponctuelles, sur un cas précis, ou systémiques). Les données pour l'année 2021-2022 suivent de très près cette moyenne (voir [tableau 11](#), annexe 2).

Grâce au nouveau système de collecte de données du Bureau, nous pouvons remarquer que durant l'année d'exercice 2021-2022, 36 % des demandes d'assistance ont été jugées non fondées, 27 % fondées ou partiellement fondées, et 38 % abandonnées ou jugées hors juridiction.

Des quinze enquêtes effectuées (14 individuelles, 1 systémique), sept portaient sur des cas soumis par des étudiants aux certificats, quatre par des étudiants au baccalauréat, un par un étudiant du 3<sup>e</sup> cycle, deux par d'autres demandeurs. L'enquête systémique a fait suite à la demande d'assistance d'un étudiant inscrit au baccalauréat. Sur l'ensemble des enquêtes menées, six se sont avérées fondées ou partiellement fondées. Pour la plupart, les demandes d'assistance rejetées l'ont été pour méconnaissance ou incompréhension des règles académiques.

## Illustrations de l'assistance fournie par le Bureau

### L'utilisation de différents outils informatiques

Un membre étudiant au 1<sup>er</sup> cycle utilise un outil informatique approuvé pour compléter ses contrôles. Cet outil est fonctionnel, mais exige plusieurs manipulations car ce n'est pas le dernier modèle. En conséquence, les contrôles ne peuvent être complétés dans le temps requis et les notes ne reflètent pas la connaissance de la matière. Les évaluations sont donc injustes et discriminatoires pour les étudiants qui utilisent un modèle d'ordinateur plus ancien. Les responsables du cours sont avisés mais aucune solution n'est proposée. L'enquête préliminaire confirme que plusieurs étudiants utilisant l'ancien modèle sont affectés et que leurs notes ne suivent pas la moyenne de la classe. Les allégations d'iniquité sont donc fondées. Après exploration des différents recours possibles, l'étudiant opte pour une approche informelle auprès des responsables du cours et de la Direction de son département, qui trouvent une solution en collaboration. Il n'y a pas eu lieu de faire de recommandations plus générales, des correctifs ayant été apportés pour restaurer l'équité dans l'évaluation du travail de tous les étudiants concernés.

### Stage

Nous avons reçu une plainte d'un étudiant du 3<sup>e</sup> cycle qui trouvait les règles déterminantes incompréhensibles si un stage était obligatoire ou facultatif. Il a affirmé ne pas être informé de l'assouplissement de la règle académique suivante pendant la pandémie : « Un stage sera considéré obligatoire dès que l'étudiant aura complété 50 crédits au lieu de 55 crédits ». Notre enquête a démontré que l'information avait pourtant été largement diffusée sur Go-Poly et par courriel aux étudiants. Donc la demande était non fondée. Néanmoins, le Bureau a noté que les étudiants recevaient beaucoup d'informations en ligne et par courriel durant la pandémie et qu'ils avaient de la difficulté à s'y retrouver.



## RECOMMANDATIONS POUR LE 1<sup>er</sup> CYCLE

Les recommandations relatives aux étudiants de 1<sup>er</sup> cycle émises depuis 2017 ont toutes été suivies par la Direction des affaires académiques et de l'expérience étudiante (la Direction) et ses services ont entrepris les actions suivantes :

- L' « élaboration d'une grille [d'évaluation] commune par le Bureau d'appui pédagogique »<sup>3</sup>;
- L' « ajout d'un formulaire type sur le site web de Polytechnique »<sup>4</sup> pour les motivations d'absence;
- La « création d'un poste d'agente de recherche à la Direction des programmes de certificat et de formation continue » pour aider et améliorer la gestion des dossiers des étudiants dédiés aux programmes de certificat<sup>5</sup>; et
- Une première clarification des « règlements des étudiants aux programmes de certificats (manière de comptabiliser un cours dans plusieurs certificats); la révision de nos communications (lettre d'admission, courriel d'information sur la notion de cours hors programme, etc.)<sup>6</sup> ».

De manière générale, au cours des deux dernières années, le Bureau a reçu moins de demandes d'assistance pour motivation d'absence refusée ou liée à la grille d'évaluation de la part des étudiants aux premiers cycles. Pourtant le Bureau continue de recevoir, même pour l'année 2021-2022, un volume important de demandes provenant des étudiants au baccalauréat liées à certaines incohérences du processus d'évaluation et aux délais de révision des travaux au cours du trimestre. De leur côté, les étudiants aux certificats sont plus nombreux à se plaindre de problèmes liés aux contrôles et aux examens, ainsi qu'aux règlements académiques des cours hors programme, à leur structure et à l'obtention du baccalauréat par cumul de certificats.

La Direction et ses services ont déjà déployé beaucoup d'efforts pour vulgariser les règlements académiques avec GoPoly et en utilisant les courriels, mais les étudiants sont submergés d'informations et toutes ne sont pas pertinentes ou ciblées. Une amélioration de la navigation est à souhaiter.

En échangeant dernièrement avec le directeur des études de l'ingénieur et la directrice des programmes de certificat et de formation continue, le Bureau a appris qu'un Comité pour la réécriture des règlements du baccalauréat sera mis sur pied pour mettre à jour, clarifier et fusionner certaines sections. De plus, il a été décidé qu'une démarche similaire serait entreprise pour les règlements régissant les étudiants aux certificats, compte tenu de l'interdépendance de certaines règles académiques et du nombre important de demandes d'assistance provenant de ce groupe lié à l'interprétation et la compréhension de ces règles.

Le Bureau appuie fortement la proposition de consolider les Règlements des études du baccalauréat en ingénierie et les Conditions d'admission et règlements pédagogiques des certificats en un seul règlement académique pour les étudiants du premier cycle afin de simplifier les processus internes et d'éliminer la répétition de certaines sections. Cette initiative apportera une solution aux demandes répétées des étudiants du certificat et du personnel administratif à ce sujet au cours des cinq dernières années.

<sup>3</sup> Rapport annuel ombudsman Polytechnique Montréal 2019-2020, section intitulée « recommandations et suivis administratifs, années 2017-2018, Enjeu 1 » p. 17

<sup>4</sup> Idem, note 3, Enjeu 2, p. 16

<sup>5</sup> Idem note 3, années 2018-2019, Enjeu 1 » p. 17

<sup>6</sup> Rapport annuel ombudsman Polytechnique Montréal 2020-2021, section intitulée « suivi de la recommandation tel que formulé par la Direction, p. 12

---

## RECOMMANDATIONS 2021-2022 POUR LE 1<sup>er</sup> CYCLE

Considérant que la mise en place du Comité de réécriture des règlements du baccalauréat est en cours, mais pas encore pour les règlements régissant les étudiants aux certificats, la protectrice recommande :

1. Une réécriture des sections problématiques des Conditions d'admission et règlements pédagogiques des certificats afin de corriger les flous dans les interprétations de certains des articles ciblés et éliminer l'interdépendance d'un règlement à un autre règlement académique.

Considérant la nécessité d'améliorer la navigation en ligne et la lecture des informations et règlements académiques du 1<sup>er</sup> cycle, la Protectrice des droits recommande :

2. Une action concertée de la Direction avec les instances concernées, les utilisateurs des informations, règlements académiques et services compétents pour :
  - 2.1 Déployer une stratégie pour faciliter le repérage des articles dans les Règlements des études du baccalauréat en ingénierie et les Conditions d'admission et règlements pédagogiques des certificats;
  - 2.2 Trouver une ressource pour aider la Direction et ses services à vulgariser les informations et les règlements académiques essentiels aux utilisateurs afin de les rendre accessibles et plus fluides.

---

## RECOMMANDATIONS 2017-2021 POUR LES CYCLES SUPÉRIEURS

L'encadrement du directeur ou de la directrice de la recherche reste encore aujourd'hui le principal motif des demandes d'assistance des étudiants aux cycles supérieurs (voir le [tableau 10](#) de l'annexe 2).

Le Bureau salue les efforts de la Direction et de ses services qui, de 2017 à 2020, ont répondu à ses recommandations pour améliorer les processus d'encadrement de la direction de recherche :

- Instaurant « un service référentiel de compétences transversales pour les étudiants au doctorat »<sup>7</sup>;
- Mettant « l'emphase sur l'importance du rôle des [coordonnateur ou coordonnatrice des programmes d'études supérieures] CPÉS pour faire connaître la procédure prévue en vue d'un de changement de direction de recherche<sup>8</sup> »;
- Instaurant « un processus d'autoévaluation pour identifier les étudiants ayant des difficultés et besoin d'une aide extérieure à leur encadrement »;
- Créant « un mécanisme de transition et suivi lorsqu'un membre du corps professoral s'absente pour une période prolongée<sup>9</sup> »; et
- Développant une feuille de route « afin de mieux gérer les changements pouvant nuire à l'encadrement des étudiants et de prévenir les situations susceptibles de mettre en péril leur projet d'études.<sup>10</sup> »

Ces efforts semblent porter fruit, car dans les deux dernières années, on peut constater une diminution de demandes d'assistance pour les motifs liés à l'incompréhension du processus de changement d'un responsable de direction ou au parcours d'études mis en péril par l'absence prolongée d'un professeur. Les étudiants semblent mieux guidés.

Par contre, le Bureau continue à recevoir des demandes d'assistance parce qu'un directeur ou une directrice de recherche a tardé à informer l'étudiant et les CPÉS d'une insatisfaction liée à la performance académique ou parce que l'étudiant, pendant la pandémie, a reçu très peu de rétroaction de sa direction de recherche, malgré plusieurs tentatives de communication, et ce, sans explication. La communication déficiente demeure au cœur des problèmes qui surviennent dans l'encadrement des cycles supérieurs.

La feuille de route est un jalon important pour pallier cette communication parfois déficiente. Elle reflète une volonté de toutes les instances concernées d'adopter les meilleures pratiques pour responsabiliser autant les étudiants que les professeurs, afin qu'ils clarifient leurs attentes respectives compte tenu des règlements académiques des cycles supérieurs.

---

<sup>7</sup> Idem, note 3, section intitulée « année 2017-2018, Enjeu 3 », p17

<sup>8</sup> [Rapport annuel Ombudsman 2017-2018](#) de Polytechnique Montréal, section intitulée « suivis des recommandations 201-2018 », p17

<sup>9</sup> [Rapport annuel Ombudsman 2018-2019](#) de Polytechnique Montréal, section intitulée « suivis des recommandations 2017-2018 », p17

<sup>10</sup> Idem, note 9, p16

Malheureusement, durant l'année 2021-2022, le Bureau a noté lors de ses consultations et enquêtes que peu de membres de la communauté ont pris connaissance et/ou utilisé la feuille de route comme modèle de référence. Lorsqu'on leur présentait la feuille de route, les étudiants comme les professeurs trouvaient la démarche trop longue, trop compliquée et difficile à mettre en application.

En échangeant avec la directrice des études supérieures, la protectrice a aussi constaté que l'adhésion, tant des étudiants que des corps professoraux est un défi. Tous ont convenu que la promotion de la feuille de route par interface Moodle n'était pas optimale.

---

## **SUIVI EFFECTUÉ PAR LA DIRECTRICE DES ÉTUDES SUPÉRIEURES POUR LA RECOMMANDATION 2020-2021 CONCERNANT LA FEUILLE DE ROUTE**

La feuille de route, actuellement disponible dans les ateliers CAP7002 et CAP7003, ainsi que sur le Site Moodle [Mes compétences au doctorat](#) et le Site Moodle [Mes compétences à la maîtrise](#) recherche sera publicisée à travers Go-Poly et une utilisation plus soutenue des sites Moodle sur les compétences lorsque les outils (fiches d'informations, questionnaires d'auto-évaluation et portfolio) seront fonctionnels et accessibles à toute la communauté étudiante et encadrante. Des mécanismes d'information et de sollicitation seront mis en place dans Moodle.

La Direction des études supérieures s'est dotée d'une agente aux dossiers étudiants qui pourra, entre autres, effectuer les suivis des auto-évaluations des personnes étudiantes en recherche et contacter celles qui auraient un besoin d'assistance ou de conseils afin de les diriger vers les ressources adéquates.

La Direction des études supérieures mettra en place un mécanisme d'amélioration continue de ces outils, basé sur des enquêtes de satisfaction auprès des personnes étudiantes et professeurs qui les utilisent.



## Recommandations 2021-2022 pour les cycles supérieurs

Considérant le suivi de la directrice des études supérieures et dans l'optique où Polytechnique Montréal souhaite être un pôle de référence et d'excellence dans la recherche et l'innovation en 2023; considérant l'importance de la mise en application de la feuille de route et afin qu'elle devienne un outil de référence et de soutien pour les étudiants et la direction de la recherche; compte tenu de la rétroaction recueillie par le Bureau sur la mise en application de la feuille de route, la protectrice recommande :

1. Une action concertée de la Direction avec les instances concernées au courant des problèmes, les utilisateurs des informations afin de permettre de définir les meilleures actions à prendre pour mieux promouvoir l'utilisation de la feuille de route et mettre en application les actions retenues;
  - 1.2 Vulgariser la feuille de route en répondant aux besoins des utilisateurs et la rendre plus accessible et facile à remplir;
  - 1.3 Mettre en œuvre des mécanismes de suivis des actions entreprises.



## Observations finales du Bureau

Considérant la croissance soutenue de l'effectif étudiant et la diversification de leurs profils, les outils informatiques et processus administratifs sont à la limite de leur capacité. Sachant qu'une démarche a été entreprise pour élaborer des solutions informatiques structurantes (soit le système de gestion relation client CRM) qui va permettre de mieux centraliser la gestion des dossiers étudiants et faciliter les suivis des décisions administratives, le Bureau ne peut qu'appuyer cette initiative. Elle devrait améliorer sensiblement l'expérience administrative étudiante.

En février 2022, Polytechnique Montréal a adopté sa toute première politique institutionnelle en matière d'équité, de diversité et d'inclusion. Déjà, certains demandeurs d'assistance ont prévu intégrer cette politique dans leur démarche pour déposer une demande d'amélioration organisationnelle ou une plainte individuelle. Le Bureau compte évaluer l'impact de cette nouvelle politique sur l'évolution des demandes. Il en va de même pour la loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail, entrée en vigueur à l'été 2022, que Polytechnique souhaite mettre en application.

Dans sa planification pour l'année 2022-2023, le Bureau continuera à :

- Accroître sa visibilité;
- Améliorer le site web afin qu'il devienne un outil éducatif contribuant à prévenir et guider les membres de la communauté de Polytechnique face à un différend ou une injustice;
- Contribuer à la rédaction d'une charte pour non seulement concrétiser, mais aussi clarifier certains aspects du rôle et du mandat de la protectrice qui s'exerce de manière informelle depuis vingt-deux ans maintenant.

# Annexe 1 – Mandat, fonctions et types d’assistances du Bureau de la protection des droits

## MANDAT

Sous l’autorité du Conseil d’administration, le Bureau de la protection des droits est un observateur impartial de l’administration, de la *Loi 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. Le Bureau de la protection des droits jouit d’une indépendance absolue à l’égard de la Direction de Polytechnique et rend compte de son action au Conseil.

## Traitement des plaintes

Le Bureau de la protection des droits 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.

Le Bureau de la protection des droits 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 disposent 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.

Le Bureau de la protection des droits, sur réception d’une demande, avise la personne ou le groupe de personnes de sa décision d’intervenir ou non.

Le Bureau de la protection des droits 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

Le Bureau de la protection des droits 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.

Il peut être appelé à mener des enquêtes systémiques afin de s’assurer que certaines situations ne se reproduisent pas de façon régulière, par exemple, pour un groupe de personnes d’un même programme ou d’un même département. Il peut aussi mener une enquête de sa propre initiative.

## FONCTIONS

Le Bureau de la protection des droits dispose d'une seule ressource professionnelle, la protectrice en titre, dont les services sont retenus à raison de trois jours par semaine en mode hybride.

La protectrice des droits assume les fonctions suivantes :



**Guider et accompagner** les membres de la communauté universitaire qui s'interrogent sur le caractère juste et équitable d'une décision administrative prise à leur endroit;



**Informier et conseiller** les personnes qui sollicitent de l'assistance quant aux recours prévus dans les politiques et règlements applicables à leur situation;



**Interroger**, au besoin, les personnes chargées de faire respecter les politiques et règlements de Polytechnique Montréal;



Veiller à ce que les **principes d'équité et de justice naturelle** soient appliqués dans les décisions et, le cas échéant, examiner les façons de revoir celles-ci pour les rendre justes et équitables;



**Enquêter**, au besoin, sur des demandes d'assistance en donnant aux « interlocuteurs l'occasion de répondre ou de présenter leur version des faits, avant de tirer ses conclusions<sup>1</sup> » La protectrice peut, par exemple, être appelée à mener des enquêtes systémiques afin de s'assurer que certaines situations ne se reproduisent pas de façon régulière, par exemple, pour un groupe de personnes d'un même programme ou d'un même département. Elle peut aussi mener une enquête de sa propre initiative.

<sup>1</sup> Les normes d'exercice de la fonction d'ombudsman selon l'Association des ombudsmans des collèges et universités du Canada, <http://accuo.ca/wp-content/uploads/2019/06/SoP.pdf> (source consultée le 29 novembre 2021)

---

## TYPES D'ASSISTANCE

Le Bureau de la protection des droits doit déterminer si la demande est recevable. Par la suite, il répond aux demandes d'assistance principalement de deux façons : par consultation ou par enquête.

La consultation peut prendre la forme d'échanges d'informations entre la protectrice 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 d'autres circonstances, elle intervient de manière informelle pour demander des éclaircissements aux membres de l'administration qui prennent part aux décisions. Une fois l'information obtenue, elle évalue le bien-fondé de la décision en regard des principes d'équité et la communique au demandeur en lui expliquant les raisons qui l'ont motivée. Le Bureau peut également proposer des solutions avant de recourir à une enquête en bonne et due forme.

Une enquête plus approfondie est parfois nécessaire dans le cas de décisions plus complexes ou entraînant des conséquences importantes pour le membre de la communauté universitaire. La protectrice entame alors une démarche plus officielle. L'enquête peut aussi être menée de sa propre initiative. 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 pour 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.

S'il ressort de l'enquête, une fois complétée, que la demande est fondée ou partiellement fondée, la protectrice fera des recommandations, ponctuelles ou systémiques, pour améliorer la situation. La médiation et la facilitation peuvent se faire à n'importe quel moment, si les parties impliquées le désirent. Par ailleurs certains demandeurs peuvent également choisir de se désister. Enfin, il arrive que certaines demandes ne soient pas du ressort de la protectrice, qui, le cas échéant, réfèrera les demandeurs à l'instance la plus appropriée pour traiter la demande d'assistance, si cela est possible.



## Annexe 2 – Analyse des données - tableaux

Tableau - 1  
Nombre de demandes d'assistance de 2017 à 2022

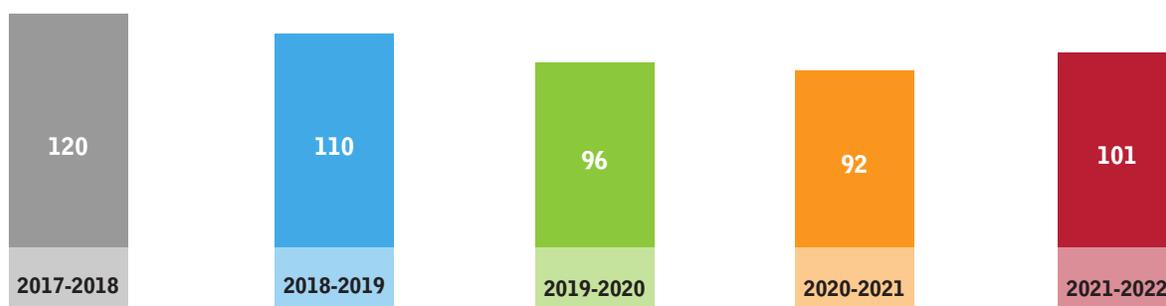


Tableau - 2 | Mode d'accès

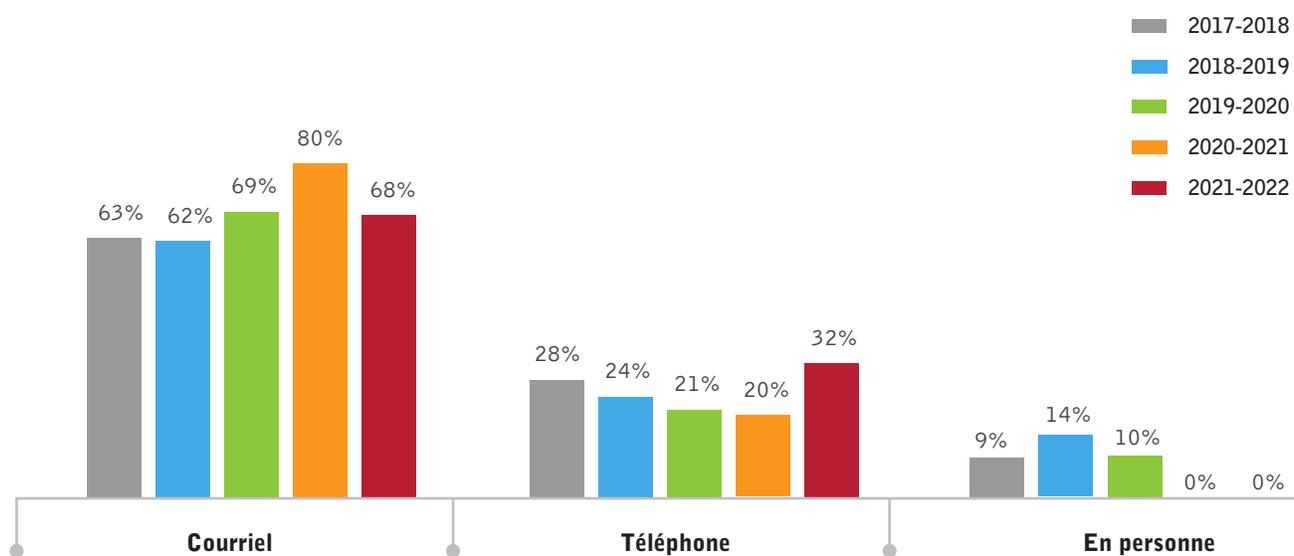


Tableau - 3  
Objet des demandes d'assistance 1<sup>er</sup> cycle de 2017-2022

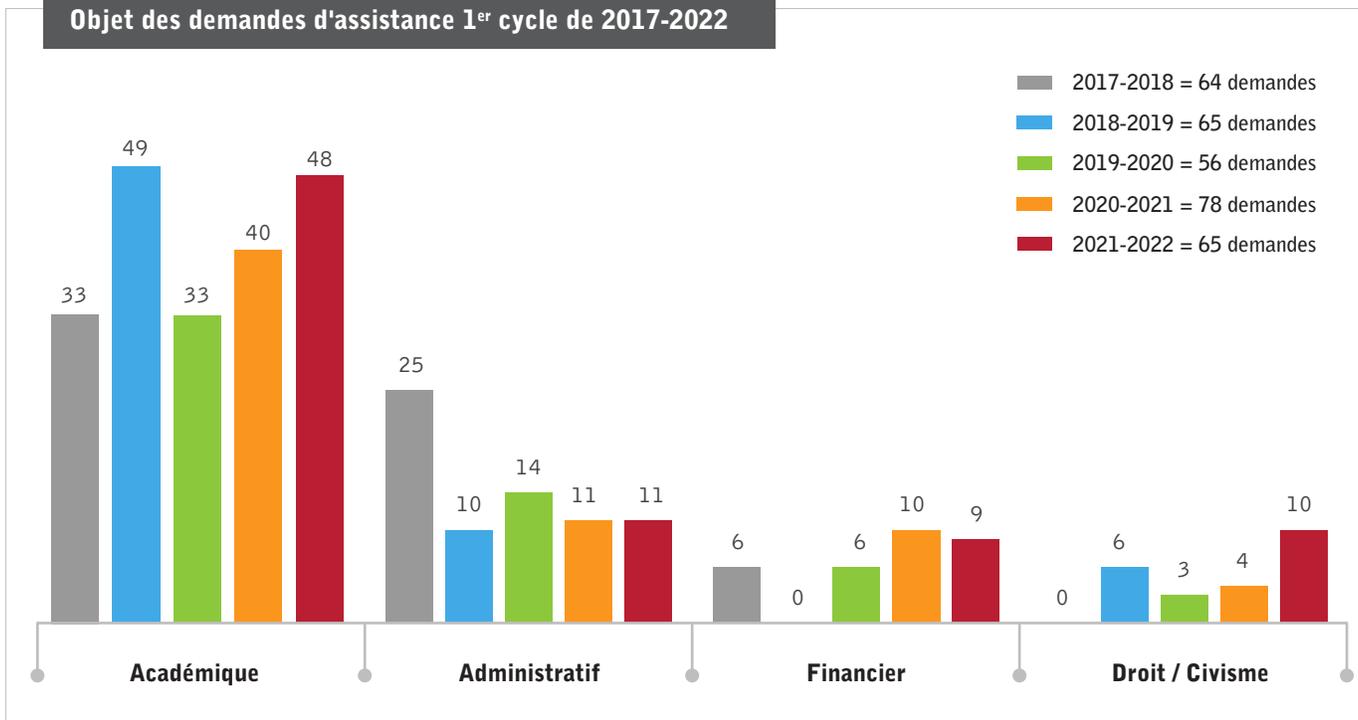


Tableau - 4  
Objet des demandes d'assistances - Cycles supérieurs de 2017-2022

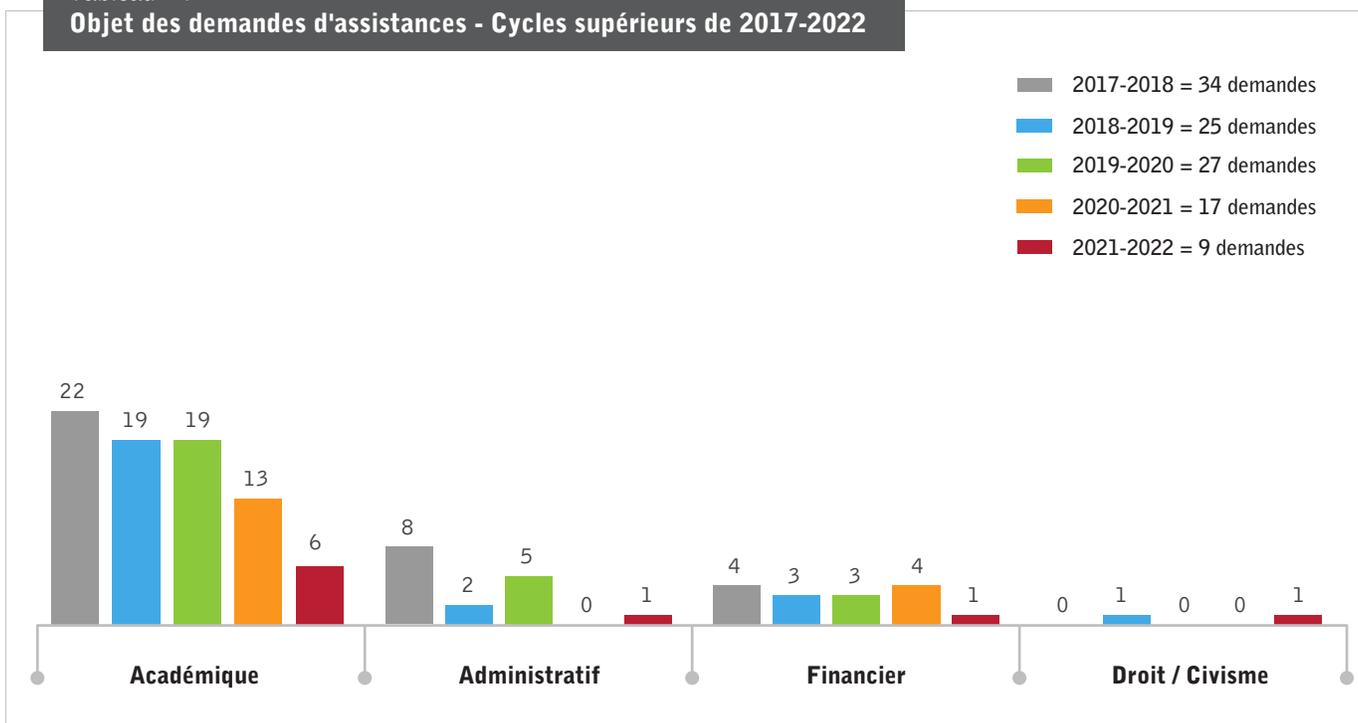


Tableau - 5  
Objets des membres du personnel et autres demandeurs 2017-2022

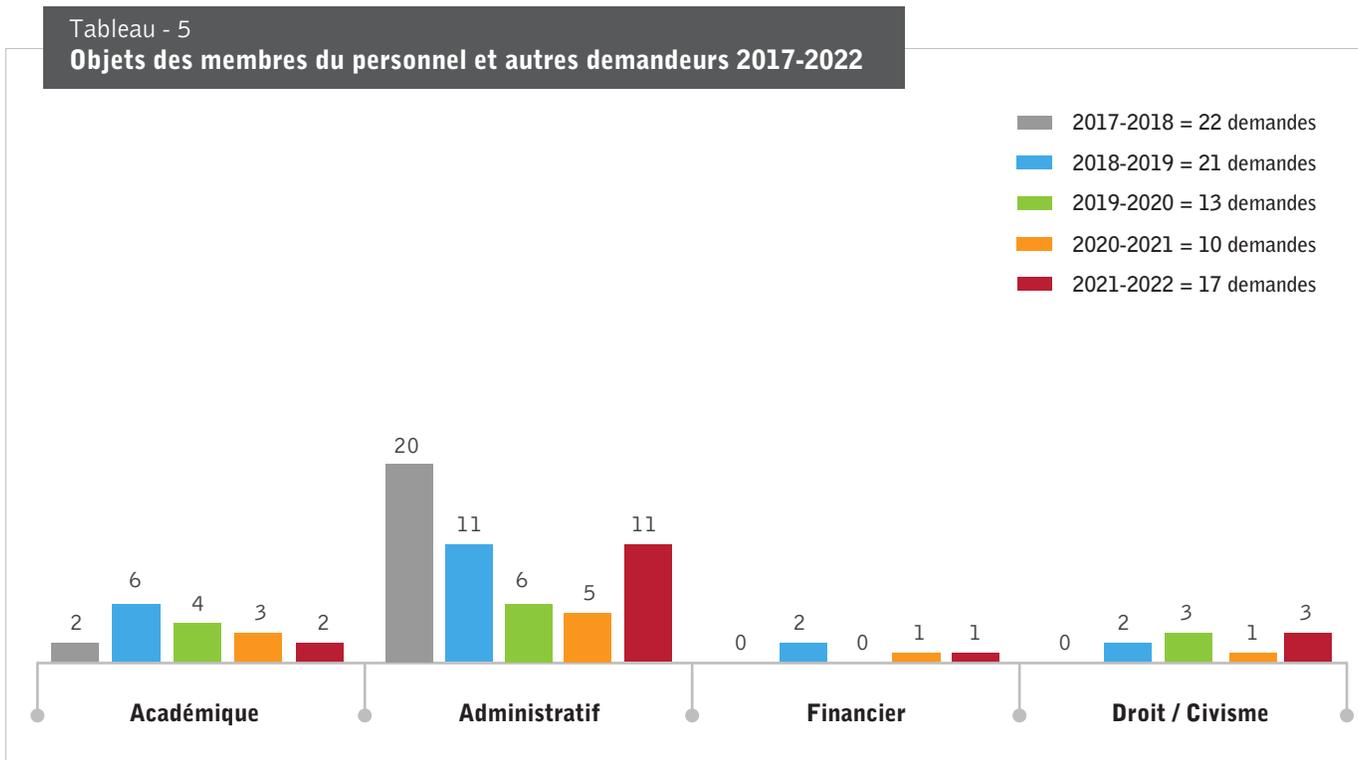


Tableau - 6  
Profil des demandeurs de 2017 à 2022

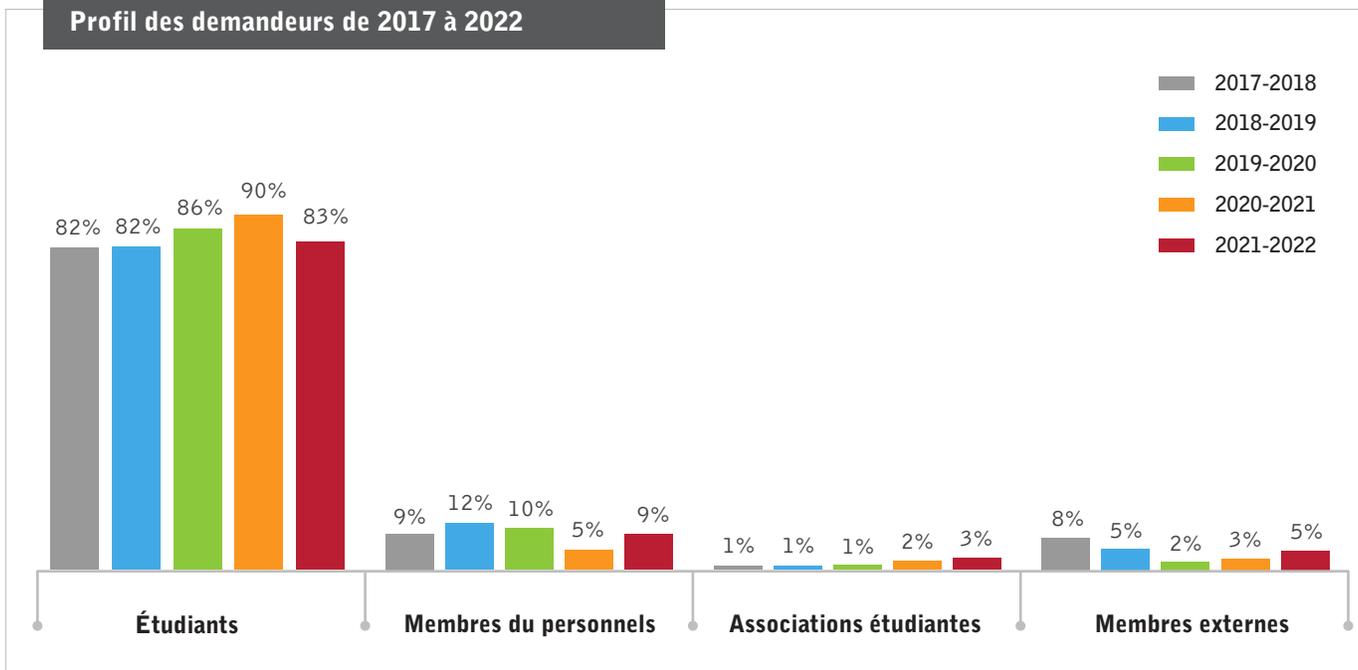


Tableau - 7 | Statut des étudiants demandeurs de 2017 à 2022

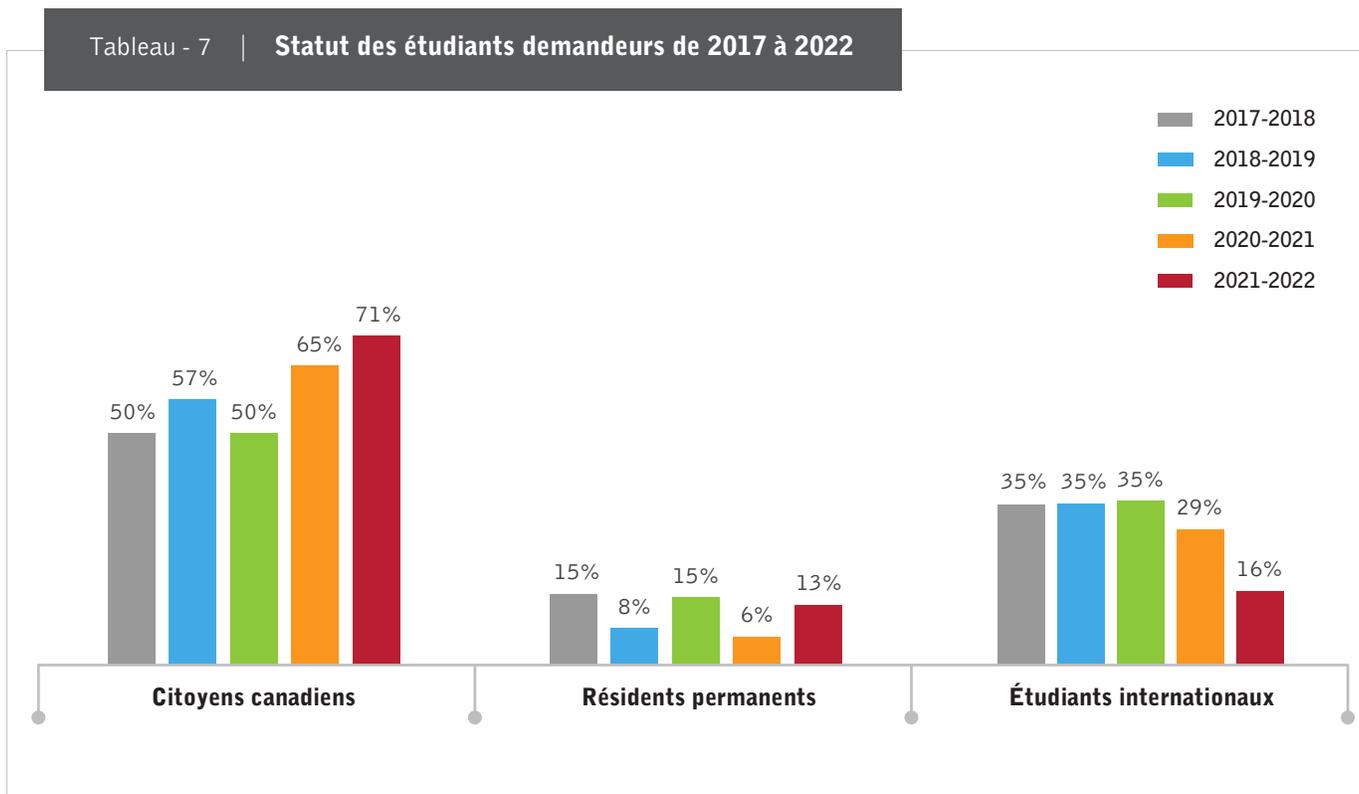


Tableau - 8 | Provenance des étudiants de 2017 à 2022

Provenance des étudiants	2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021		2021-2022	
	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits								
1 <sup>er</sup> cycle	65 %	74 %	73 %	74 %	68 %	76 %	79 %	76 %	89 %	76 %
Cycles supérieurs	35 %	26 %	27 %	26 %	32 %	24 %	21 %	24 %	11 %	24 %

Tableau - 9 | Provenance des étudiants de 2019 à 2022 - détails

Provenance des étudiants		2019-2020		2020-2021		2021-2022	
		Demandes d'assistance	Étudiants inscrits	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits	Demandes d'assistance	Étudiants inscrits
1 <sup>er</sup> cycle	Certificats	18 % (10)	24 % (1632)	25 % (16)	23 % (1615)	45 % (33)	25 % (1869)
1 <sup>er</sup> cycle	Baccalauréats	82 % (46)	76 % (5185)	75 % (49)	77 % (5523)	55 % (42)	75 % (5730)
	2 <sup>e</sup> cycle	30 % (8)	62 % (1363)	65 % (11)	62 % (1424)	22 % (2)	64 % (1557)
	3 <sup>e</sup> cycle	70 % (19)	38 % (841)	35 % (6)	38 % (865)	78 % (7)	36 % (883)

Tableau - 10 | Profil du personnel 2017-2022

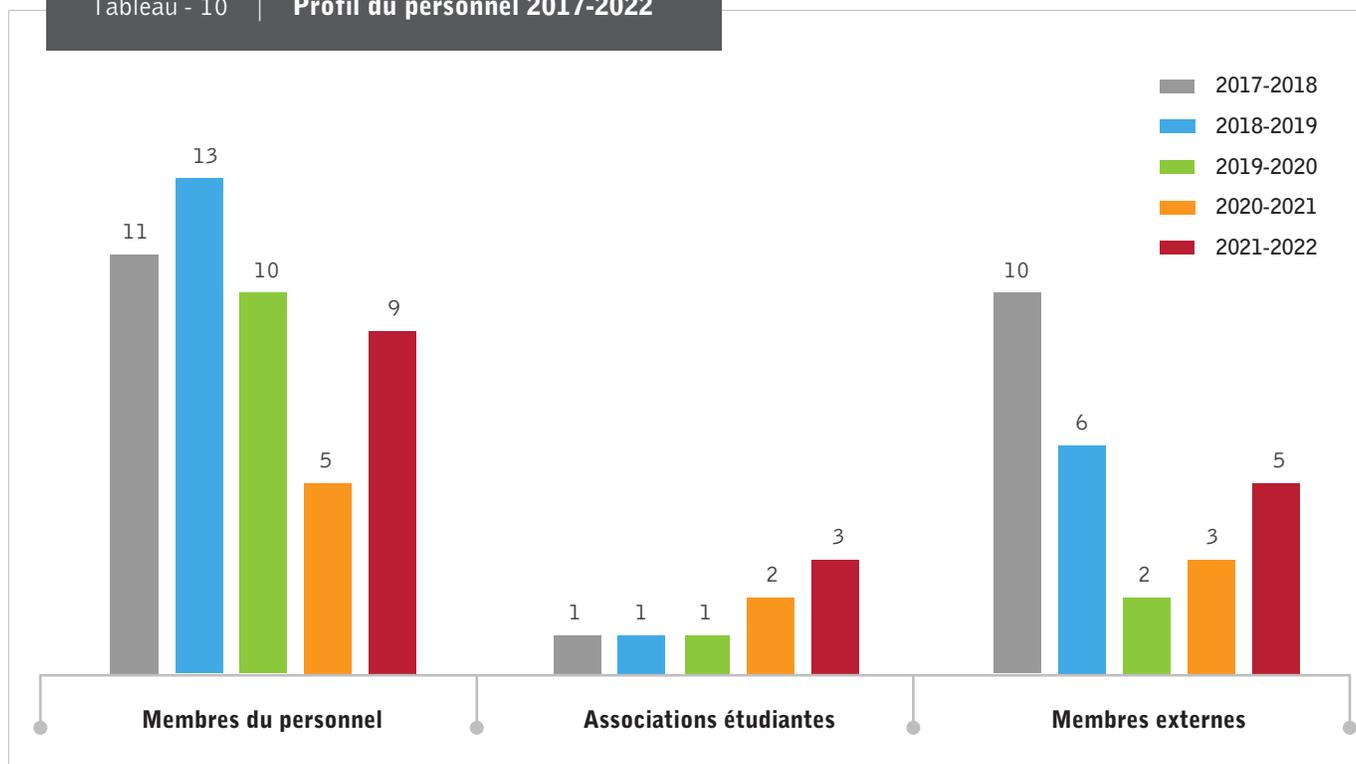


Tableau - 11 | Types d'assistance

