

PREMIER RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN DU COLLÈGE MONTMORENCY

Période du 4 juillet 2017 au 30 juin 2018

CONFIDENTIALITÉ

IMPARTIALITÉ

INDÉPENDANCE

ACCESSIBILITÉ

Lucie Allaire
Ombudsman
Septembre 2018

Conformément à l'article 11 du Règlement sur le bureau de l'Ombudsman au Collège Montmorency, il me fait plaisir de soumettre mon premier rapport annuel au Conseil d'administration. Je tiens à souligner l'excellente collaboration qui m'a été offerte tout au long de l'année par le personnel du Collège et par les représentants syndicaux. J'espère contribuer à un milieu plus juste et équitable avec mon premier rapport.

L'ombudsman,

Lucie Allaire

TABLE DES MATIÈRES

Bref aperçu	p.4
Le bureau de l'ombudsman	p. 5-6
Le mandat et le fonctionnement	
Processus de la consultation et du traitement des plaintes	
Tableaux des statistiques	p. 7-8
Recommandations et suggestions	
1- Code de vie	p. 9
2- Fouille de biens personnels	p. 10
3- Question de plagiat et fraude scolaire	p. 10
4- Commentaires sur la politique pour contrer le harcèlement	p. 10-11
5- Traitement des demandes d'incomplet permanent	p. 11-12
6- Processus de révision de notes et plaintes de discrimination	p. 12-13
Conclusion	p. 13
Annexe 1 Liste complète des recommandations	p. 14-15

BREF APERÇU

Le Collège Montmorency est le seul CEGEP francophone à s'être doté d'un service d'un ombudsman pour l'ensemble de sa communauté, étudiants, professeurs, candidats à l'admission, anciens étudiants. La première année de la mise en place d'un nouveau service, et particulièrement un service d'ombudsman indépendant de l'administration, est une occasion de mettre les bonnes fondations en place. Il a fallu trouver un bureau temporaire plus accessible et éloigné de l'administration du Collège, en attendant l'ouverture du nouveau pavillon en 2019 qui devrait loger le bureau permanent. Des révisions au Règlement 19 ont été présentés et adoptés par le Conseil en septembre 2017 pour mieux encadrer le mandat qui est depuis, complet, pratique et respectueux des principes de bases du travail d'un ombudsman.

Étant donné que le service est tout nouveau, et que ce genre de services est peu connu des membres de la communauté montmorencienne, il y a beaucoup de travail à faire pour le faire connaître. Cette année, avec l'aide du service des Communications, j'ai préparé et publié le site web, produit un carton publicitaire et j'ai présenté le service à diverses assemblées et rencontres. Il sera nécessaire à la deuxième année de poursuivre les activités pour joindre davantage de personnes, surtout chez la population étudiante qui est plus susceptible d'avoir recours aux services. Pour y arriver, je suis certaine de pouvoir compter sur la collaboration de la direction et des différents services ainsi que de l'AGEM.

Quant aux dossiers traités, vous trouverez quelques statistiques pour présenter l'achalandage, le genre de dossiers traités et l'issue des interventions. Les statistiques ne peuvent être partagées que lorsque la confidentialité des plaignants est préservée. Les dossiers traités m'ont permis de constater des lacunes dans certaines politiques et règlements du Collège et de formuler des recommandations pour améliorer l'équité des procédures et assurer un meilleur traitement des plaintes et des demandes faites par les étudiants. Le Collège ne peut assurer le traitement équitable des plaignants que s'il se dote de procédures claires qui respectent les principes d'équité que le lecteur retrouvera énumérés dans le paragraphe ci-dessous sur le fonctionnement du bureau.

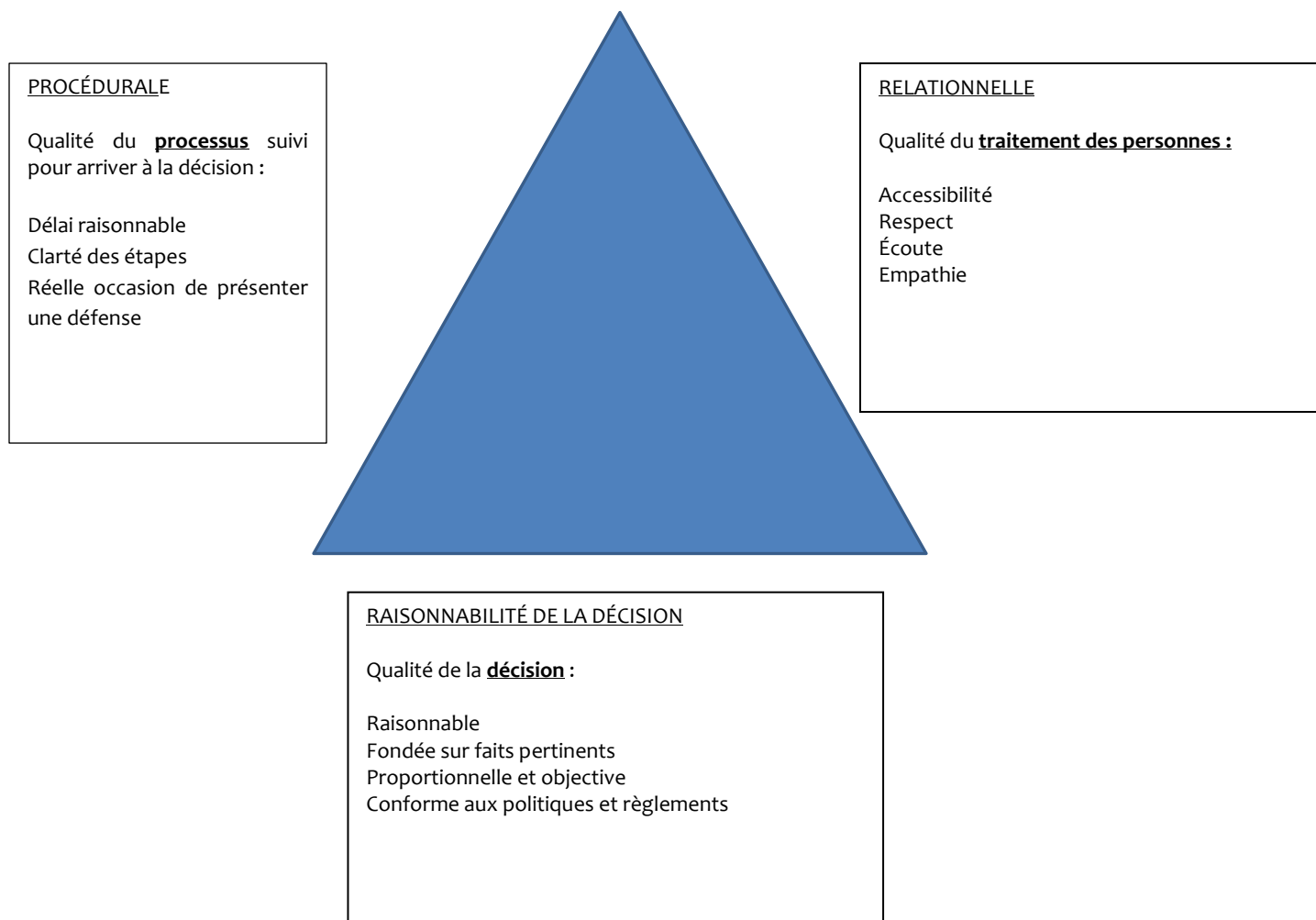
J'ai formulé des recommandations pour améliorer les procédures en lien avec les sanctions disciplinaires prévues au Code de vie et aussi avec le traitement des allégations de fraude scolaire ou de plagiat découlant de la Politique institutionnelle de l'évaluation des apprentissages. J'ai constaté l'absence de directives sur les fouilles effectuées par le personnel du Collège ou par les employés des compagnies de sécurité sous-traitante et j'ai cru nécessaire de formuler une recommandation à cet effet. J'ai également présenté un document à la Direction générale des Ressources humaines pour contribuer à la révision de la politique de harcèlement. Le traitement des demandes d'incomplet permanent présentés par les étudiants qui éprouvent des problèmes de santé mentale fait également l'objet de recommandations. Finalement, je fais des recommandations sur un aspect du processus de révision de notes et le lien avec la Politique institutionnelle pour contrer le harcèlement.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le mandat et fonctionnement

Dans son expression la plus simple, le travail confié à l'ombudsman par le Conseil d'administration et décrit dans le Règlement 19, vise à faire corriger toute injustice ou discrimination. Le mandat consiste à recevoir et traiter les demandes des membres de la communauté montmorencienne qui se croient lésés et à contribuer à l'amélioration des pratiques, politiques, règlements, directives et procédures existants. Pour étudier la qualité des procédures et politiques en place, je m'appuie sur le modèle présenté ci-dessous contruit à partir des principes d'équité procédurale reconnues qui suivent; la gravité de l'enjeu est un facteur déterminant sur la manière d'appliquer les principes.

Triangle de l'équité : trois dimensions



Principes d'équité procédurale

- Le droit de connaître les allégations, la plainte déposée contre soi
- Le droit d'obtenir un délai raisonnable pour préparer une défense
- Le droit à une réelle occasion de présenter son point de vue avant que la décision finale ne soit prise
- Le droit à la transparence des renseignements pris en compte dans une décision, c.-à-d. d le droit de voir la preuve
- Le droit de représentation ou accompagnement
- Le droit de connaître les motifs de la décision
- Le droit de connaître les recours possibles au sein du Collège

Les attributs intrinsèques du mandat de l'ombudsman

- La **confidentialité** : toutes les communications sont strictement confidentielles et aucun renseignement n'est divulgué sans consentement écrit.
- L'**indépendance** : l'ombudsman est indépendant des structures administratives du Collège et jouit d'une liberté d'action de façon à pouvoir traiter avec impartialité tous les cas qui lui sont soumis.
- L'**impartialité** : l'ombudsman écoute toutes les préoccupations de façon impartiale, sans prendre parti. Elle tient compte des intérêts de toutes les parties en cause, en toute objectivité; elle ne représente ni les intérêts du collège ni ceux des plaignants, mais intervient pour assurer un traitement juste et équitable.
- L'**accessibilité** : les services de l'ombudsman sont gratuits et offerts à l'ensemble de la communauté montmorencienne; il suffit d'un courriel ou d'un téléphone pour obtenir un rendez-vous.

Le travail de l'ombudsman contribue également à l'acquisition de compétences en résolution des différends chez les décideurs ainsi qu'auprès des étudiants. Ces compétences contribuent à ancrer les valeurs de civisme et de respect pour tous. J'agis en sachant que chaque conflit, chaque différend est une occasion de mieux se connaître et d'apprivoiser les différences.

Le bureau de l'ombudsman est composé d'une personne qui travaille à temps partiel, soit deux jours semaines. Un modeste budget de fonctionnement a été attribué pour faire la promotion du bureau et pour défrayer les coûts d'opération, papeterie, et le développement d'un système de gestion des données.

L'ombudsman adhère aux Normes de pratique de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada, au sein de laquelle elle agit comme présidente sortante au Conseil de direction. À ce titre, elle répond aux interrogations provenant d'autres institutions qui s'intéressent à cette fonction, offre du mentorat aux nouveaux ombudsmans, organise des formations et s'occupe du bon fonctionnement du Conseil de direction de l'Association.

TABLEAUX STATISTIQUES

TABLEAU 1 – VOLUME DES DEMANDES

Type de demande	Volume
Demandes reçues	48
Demandes traitées	43
Demandes reportées à l'exercice suivant	5

TABLEAU 2- ORIGINE DES DEMANDES

Origine	Volume
A) Étudiants	24
B) Personnel	12
Professeurs (7)	
Personnel administratif et autres (5)	
C) Visiteurs et autres	7

TABLEAU 3 GENRE DES DEMANDEURS

Genre	Volume
Femmes	28
Hommes	15
Autres	0

TABLEAU 4- TYPE DE SERVICES OFFERTS

Types de services	Volume
Information	18
Coaching/Conseils	23
Référés aux autorités compétentes	18
Intervention	3
Examen d'une plainte après épuisement des recours (1)	
Facilitation/médiation/navette de communication (0)	
Résolution de problèmes (2)	

TABLEAU 5- ISSUES DES DOSSIERS TRAITÉS

Issues	Volume
Résolus en totalité	3
Résolus en partie	10
Non résolu	5
Inconnu	25

TABLEAU 6 DEMANDES NON TRAITÉES

Retraits	Volume
Retrait par le demandeur	8
Plaintes non recevables (Hors compétence)	7

TABLEAU 7 – OBJETS DES DEMANDES

Objets	Volume
Règlements sur le Code de vie	3
Stationnement	1
Politiques Institutionnelles	17
Harcèlement-Discrimination (5)	
Qualité du milieu de vie (0)	
Litiges entre professeurs et étudiants (2)	
Évaluation des apprentissages (10)	
Autres (0)	
Règlements du Collège	3
Admission (1)	
Réussite scolaire (2)	
Autre (0)	
Autres	18

RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS

1- Code de vie

L'ensemble des observations que j'ai faites concerne principalement le manque de clarté ou l'absence de procédures lors de signalement de comportements allégués contrevenant au Code, le manque de clarté du processus à suivre pour décider d'une sanction et les lacunes au niveau des recours disponibles aux étudiants. Les recommandations ont été faites afin d'assurer que le traitement de ce genre de situations respecte les principes fondamentaux d'équité procédurale et accorde un recours approprié aux étudiants qui s'estiment lésés.

Les allégations de mauvaise conduite sont sérieuses et peuvent mener à l'expulsion d'un étudiant; elles exigent donc un traitement rigoureux.

Un rapport complet de mes observations et suggestions, y compris un modèle proposé pour le processus à suivre ainsi que les cinq recommandations suivantes, a été déposé le 4 avril 2018 auprès des autorités compétentes du Collège.

Recommandation no 2017-01

Que le Collège adopte un processus détaillé et respectueux de l'équité procédurale soit directement dans le Code de vie, ou en annexe et qu'il soit remis aux étudiants lors du dépôt d'allégations de mauvaise conduite.

Recommandation no 2017-02

Que le Collège précise l'autorité conférée au Comité d'appel, son mandat, sa composition, son rôle et son fonctionnement.

Recommandation no 2017-03

Qu'un recours au Comité d'appel soit prévu pour toutes les sanctions prévues au Code, sauf la réprimande verbale si elle est ajoutée. (à noter que la réprimande verbale n'est pas incluse dans le code et que j'ai fortement suggéré qu'elle en fasse partie, pour ainsi permettre une meilleure gradation des mesures disciplinaires)

Recommandation no 2017-04

Que le Collège crée un Comité de discipline pour étudier les allégations d'infraction au Code, pour décider de la sanction appropriée ou pour faire une recommandation de sanction si l'autorité réside ailleurs, à l'exception des réprimandes verbales et écrites.

Recommandation no 2017-05

Que le Collège confie au Comité d'appel le processus de recours pour toutes les sanctions, à l'exception des réprimandes verbales.

2- Fouille des biens personnels

Ayant été témoin de fouilles de sacs à dos d'étudiants, j'ai constaté qu'il n'y avait pas de directives afin d'assurer que les fouilles soient effectuées conformément aux lois. En principe, il faut avoir des motifs raisonnables pour procéder à une fouille et avoir une raison de croire qu'elle apporterait une preuve.

Recommandation no 2017-06

Que le Collège se dote d'une directive pour encadrer le travail de son personnel et de celui des sous-traitants qui sont appelés à effectuer une fouille des biens personnels sur tout membre de la communauté montmorencienne.

3- Question de fraude scolaire et de plagiat

L'article 5.6 de la Politique institutionnelle de l'évaluation des apprentissages (PIEA) définit le plagiat et la fraude scolaire et les sanctions prévues, jusqu'à l'expulsion. L'annexe 1 de la Politique contient une liste d'exemples de plagiat et de fraude. Par contre, il y a très peu de précisions quant au processus à suivre par les enseignants dans ce genre de situations. L'absence de processus bien défini et connu de tous, peut mener à des inégalités voire des incohérences dans l'application de cette Politique. De plus, la PIEA ne prévoit aucun recours pour les étudiants sanctionnés. Ils peuvent être entendus par la Direction adjointe, mais celle-ci n'ayant aucun pouvoir décisionnel, cette étape ne peut être considérée comme un recours.

Dans le milieu académique, le plagiat et la fraude scolaire sont des offenses très sérieuses et les sanctions ont des conséquences importantes sur le parcours académique des étudiants et sur leur avenir. Le traitement des allégations mérite d'être rigoureux et de respecter les principes d'équité procédurale. Le Collège a tout intérêt à se doter d'un recours adéquat pour ce genre d'allégations pour assurer l'application équitable de sa Politique. Un rapport a été déposé auprès de la Direction des études en avril 2018 et contenait les recommandations suivantes.

Recommandation no 2017-07

Que le Collège adopte un processus équitable et complet pour le traitement des allégations de fraude scolaire et de plagiat. Que le processus soit publié de manière à s'assurer que son personnel enseignant et les étudiants soient bien informés.

Recommandation no 2017-08

Que le Collège prévoit un recours impartial et objectif pour les étudiants sanctionnés suite à une allégation de fraude et de plagiat, qui puisse modifier ou renverser la décision prise au palier précédent.

4- Politique institutionnelle pour contrer le harcèlement

À la suite de ma revue de la Politique existante (juin 2009), j'ai fait parvenir à la Direction générale des Ressources humaines un rapport détaillé de mes commentaires, questions et suggestions en vue de contribuer à la révision annoncée de cette politique. Je n'ai pas formulé de recommandations dans ce cas-ci, la politique étant en processus de révision.

J'ai offert de nombreuses suggestions dont les suivantes:

- Inclure la description des rôles et responsabilités des personnes clés, (la politique identifie 11 différentes postes et 1 comité mais reste vague sur leurs rôles et responsabilités dans l'ensemble) .
- Préciser les délégations d'autorité.
- Revoir l'existence et le rôle des personnes ressources dont il est question dans la Politique.
- S'assurer de protéger l'accès à l'ombudsman en excluant toute consultation avec l'ombudsman de l'obligation de maintenir la confidentialité.
- Clarifier le champ d'application pour entre autre préciser si elle s'applique aux étudiants de la formation continue.
- Clarifier les attentes de confidentialité qui sont imprécises et problématiques compte tenu de l'obligation des autorités d'agir en cas de dévoilement d'une situation de harcèlement.
- Clarifier ou préciser ce qui est entendu par ``impartialité `` tout au long du texte, les personnes en autorité ayant l'obligation de protéger les intérêts du Collège, l'impartialité est peut-être inappropriée et on veut peut-être plutôt parler d'objectivité.
- Établir le lien entre les plaintes de harcèlement ou de discrimination des étudiants et le processus de révision de notes, une plainte fondée devrait être considérée par le comité de révision de notes.
- Établir des délais pour le dépôt et le traitement des plaintes.

5- **Traitement des demandes d'incomplet permanent (IN)**

Suivant l'examen de plaintes sur le traitement des demandes d'incomplet permanent provenant d'étudiants qui ont rencontré des problèmes de santé mentale, j'ai exprimé des préoccupations sur certains éléments du processus suivis.

Les principales observations sont les suivantes :

- Le formulaire de Demande d'incomplet permanent exige que l'étudiant précise les raisons de son incapacité en cochant si le motif est d'ordre physique, mentale ou pour un autre motif. De plus il demande qu'il décrive les événements qui l'empêchent de poursuivre ses études. Cette dernière section est obligatoire, et la demande sera jugée incomplète si elle n'est pas remplie. Au-delà du certificat médical ou celui d'un autre professionnel autorisé à attester que l'étudiant sera absent pour plus de trois semaines, il n'est pas clair comment le Collège tient compte des informations supplémentaires fournies par l'étudiant sur son incapacité totale ou partielle ou même, si de fait, le Collège a besoin ou même le droit d'exiger des renseignements additionnels pour évaluer la demande de l'étudiante.
- Le professionnel de la santé ou un autre professionnel est appelé à indiquer comment l'incapacité de l'étudiant l'empêche de poursuivre ses études. Il n'est pas clair comment le personnel du Collège, à moins qu'il ne soit membre d'un ordre professionnel médical, se servira de ces renseignements pour approuver ou non la demande de l'étudiant. Le certificat médical approuvé par une personne autorisée et compétente devrait suffire à appuyer une demande d'un étudiant pour un incomplet permanent. Lorsque la demande d'un étudiant porte sur une réduction de la

charge de cours pour raisons médicales, il est raisonnable de s'attendre à ce que le professionnel fournisse des précisions nécessaires à l'examen de la demande de l'étudiant.

- Dans certains dossiers, j'ai remarqué que le Collège avertissait les étudiants qu'ils ne pourront formuler d'autres demandes d'IN pour les mêmes motifs ou la même maladie. Chaque demande de mesures d'adaptation ou de mesures exceptionnelles pour une incapacité physique autant que pour une maladie mentale doit être étudiée au mérite. Les rechutes d'une maladie physique ou mentale peuvent malheureusement survenir et nécessiter une considération d'une mesure d'exception, tel un IN. Le cas par cas est nécessaire pour assurer le respect des droits des personnes ayant une incapacité.

Les recommandations qui suivent visent à assurer le respect des droits des étudiants, surtout ceux qui rencontrent des problèmes de santé mentale.

Recommandation no 2017-09

Que le Collège s'engage à étudier chaque demande d'incomplet permanent au cas par cas, et qu'il cesse la pratique d'avertir l'étudiant de ne plus faire de demandes pour les mêmes motifs.

Recommandation no 2017-10

Que le Collège élimine du formulaire de demande d'incomplet permanent la question suivante : Raisons de mon incapacité (à remplir obligatoirement par l'étudiant).

Recommandation no 2017-11

Que le Collège élimine la question suivante dans la section Description du problème du formulaire, À compléter par le professionnel en l'absence d'une autre pièce justificative (ex. billet médical) : « Veuillez expliquer en quoi ce problème rend l'étudiant incapable de se consacrer à ses études. S'il s'agit d'une incapacité partielle (horaire réduit) décrire les impacts sur les études. »

6- Processus de révision de notes et allégations de discrimination ou d'harcèlement

Les plaintes d'harcèlement et de discrimination sont traitées par la Politique pour contrer le harcèlement de juin 2009. Le processus de révision de notes est quant à lui décrit dans la Politique institutionnelle de l'évaluation des apprentissages et dans la Convention collective du personnel enseignant pour ce est de la composition du comité de révision de notes. À l'exception du Collège Maisonneuve, les processus en place dans les CEGEG que j'ai consultés, incluent le professeur au deuxième et dernier palier de revue au niveau du département.

Il arrive que la demande de révision de notes faite par l'étudiant comporte une allégation de discrimination. La pratique au Collège est de clairement séparer les deux processus et, de traiter la demande de révision de notes en premier sans prendre en compte les allégations. Le Collège n'a pas prévu de pont entre les deux politiques lorsque l'allégation de discrimination ou de harcèlement est en lien avec l'insatisfaction avec la note reçue. En d'autres termes, dans les politiques existantes, aucune mention n'est faite de la possibilité pour un étudiant dont la plainte de discrimination est jugée fondée,

d'obtenir un ajustement de sa note, si cela s'avérait justifiée. Dans les cas où la plainte ne serait pas fondée, aucun tort ne lui aurait été fait et la demande de révision de notes n'aurait pas à prendre en compte l'allégation, mais dans les situations où la plainte est fondée, le processus de révision de notes devrait en tenir compte.

La Directrice générale des Ressources humaines a apporté la précision suivante : « En effet, malgré que nous séparions les deux processus soit celui de la demande de révision de notes et celui de la plainte en vertu de la politique pour contrer le harcèlement, lorsqu'un même dossier implique les deux, il y a possibilité de poser un geste de réparation, notamment au niveau de l'ajustement de la note, lorsque la plainte est jugée fondée. Nous l'avons déjà fait dans le passé. »

Recommandation no. 2017-12

Que le Collège mette en place des mesures pour qu'une plainte de discrimination ou de harcèlement fondée soit prise en compte dans le processus de révision de notes.

Conclusion

À mon avis, il n'y a pas de doute que le Collège Montmorency est à l'avant-garde des institutions de niveau collégial au Québec en instituant un service d'ombudsman pour sa communauté, étudiants et personnel. Tout au cours de l'année, j'ai pu compter sur la collaboration de son personnel ainsi que des représentants syndicaux pour me fournir des renseignements, répondre à mes questions et engager la discussion sur les améliorations à apporter. Je tiens à les remercier pour leur collaboration et pour leur ouverture aux idées différentes et à la recherche de solutions. Le travail d'un ombudsman, surtout lorsqu'il est introduit pour une première fois dans un milieu, offre des perspectives différentes parfois critiques et même dérangeantes; sans l'ouverture ou la coopération, il m'aurait été impossible de remplir mon mandat.

Je tiens particulièrement à remercier les personnes qui sont venues me consulter et qui m'ont fait des confidences, parfois dans des circonstances très difficiles. J'espère que j'ai pu offrir l'écoute et l'attention attendue à chacun et chacune.

Annexe 1- Liste complète des recommandations

Recommandation no 2017-01

Que le Collège adopte un processus détaillé et respectueux de l'équité procédurale soit directement dans le Code de vie, ou en annexe et qu'il soit remis aux étudiants lors du dépôt d'allégations de mauvaise conduite.

Recommandation no 2017-02

Que le Collège précise l'autorité conférée au Comité d'appel, son mandat, sa composition, son rôle et son fonctionnement.

Recommandation no 2017-03

Qu'un recours au Comité d'appel soit prévu pour toutes les sanctions prévues au Code, sauf la réprimande verbale si elle est ajoutée. (à noter que la réprimande verbale n'est pas incluse dans le code et que j'ai fortement suggéré qu'elle en fasse partie, pour ainsi permettre une meilleure gradation des mesures disciplinaires)

Recommandation no 2017-04

Que le Collège crée un Comité de discipline pour étudier les allégations d'infraction au Code, pour décider de la sanction appropriée ou pour faire une recommandation de sanction si l'autorité réside ailleurs, à l'exception des réprimandes verbales et écrites.

Recommandation no 2017-05

Que le Collège confie au Comité d'appel le processus de recours pour toutes les sanctions, à l'exception des réprimandes verbales.

Recommandation no 2017-06

Que le Collège se dote d'une directive pour encadrer le travail de son personnel et de celui des sous-traitants qui sont appelés à effectuer une fouille des biens personnels sur tout membre de la communauté montmorencienne.

Recommandation no 2017-07

Que le Collège adopte un processus équitable et complet pour le traitement des allégations de fraude scolaire et de plagiat e. Que le processus soit publié de manière à s'assurer que son personnel enseignant et les étudiants soient bien informés.

Recommandation no 2017-08

Que le Collège prévoit un recours impartial et objectif pour les étudiants sanctionnés suite à une allégation de fraude et de plagiat, qui puisse modifier ou renverser la décision prise au palier précédent.

Recommandation no 2017-09

Que le Collège s'engage à étudier chaque demande d'incomplet permanent au cas par cas, et qu'il cesse la pratique d'avertir l'étudiant de ne plus faire de demandes pour les mêmes motifs.

Recommandation no 2017-10

Que le Collège élimine du formulaire de demande d'incomplet permanent la question suivante : Raisons de mon incapacité (à remplir obligatoirement par l'étudiant).

Recommandation no 2017-11

Que le Collège élimine la question suivante dans la section Description du problème du formulaire, À compléter par le professionnel en l'absence d'une autre pièce justificative (ex. billet médical) : « Veuillez expliquer en quoi ce problème rend l'étudiant incapable de se consacrer à ses études. S'il s'agit d'une incapacité partielle (horaire réduit) décrire les impacts sur les études. »

Recommandation no. 2017-12

Que le Collège mette en place des mesures pour qu'une plainte de discrimination ou de harcèlement fondée soit prise en compte dans le processus de révision de notes.