

# RAPPORT ANNUEL 2020-2021



Université du Québec  
à Trois-Rivières

**Bureau de prévention  
et de traitement des plaintes**

À l'attention du Conseil d'administration  
de l'Université du Québec à Trois-Rivières

Période du 1<sup>er</sup> mai 2020 au 30 avril 2021

*Impartialité  
Confidentialité  
Indépendance*



# Table des MATIÈRES

<b>1.</b>	Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes .....	2
<b>1.1.</b>	Son mandat .....	2
<b>1.2.</b>	Sa vision .....	3
<b>1.3.</b>	Ses valeurs .....	3
<b>1.4.</b>	Son équipe .....	3
<b>2.</b>	Faits saillants .....	4
<b>3.</b>	Définitions utiles .....	5
<b>4.</b>	Bilan des activités d'intervention .....	8
<b>4.1.</b>	Politique de prévention et de traitement des plaintes (Politique PTP) .....	8
<b>4.2.</b>	Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité (Politique HDI) .....	11
<b>4.3.</b>	Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel (Politique VACS) .....	15
<b>4.4.</b>	Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'Université du Québec à Trois-Rivières .....	18
<b>5.</b>	Observations et recommandations .....	19
<b>6.</b>	Suivi des recommandations 2019-2020 .....	24
<b>7.</b>	Bilan des autres activités du BPTP .....	26
<b>8.</b>	Témoignages de membres de la communauté universitaire .....	28
<b>Annexes</b>	.....	30



# Message de la **PROTECTRICE UNIVERSITAIRE**

Chers membres du Conseil d'administration,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel faisant état des activités du Bureau de prévention et de traitement des plaintes (ci-après le « BPTP ») pour la période du 1<sup>er</sup> mai 2020 au 30 avril 2021, conformément à l'article 9.2 de la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*. Ce rapport trace le portrait de la deuxième année complète du BPTP dans sa nouvelle structure, mise en place en septembre 2018.

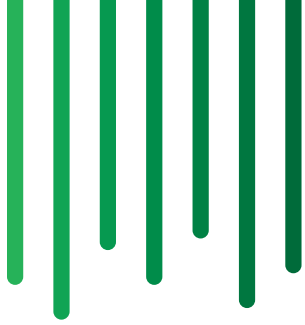
Vous trouverez dans les pages qui suivent des données statistiques sur les demandes que nous avons traitées, un exposé de nos observations et nos recommandations, ainsi qu'un bilan de nos activités administratives et préventives.

Je tiens à remercier les membres de la communauté universitaire qui nous ont consultés, pour leur confiance et leur ouverture, ainsi que tous ceux qui ont été impliqués dans le traitement de nos demandes. L'engagement et l'excellente collaboration des personnes qui ont été sollicitées dans la recherche de solutions nous permettent de réaliser notre mandat et de répondre aux besoins de la communauté universitaire. Nous contribuons, ensemble, à offrir un milieu de travail et d'études sain et respectueux.

Je demeure à votre disposition afin de répondre à vos questions.

Je vous prie d'agréer, chers membres du Conseil d'administration, l'expression de mes sentiments distingués.

  
Protectrice universitaire



# 1. LE BUREAU DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

## 1.1. SON MANDAT

À titre de tiers neutre, le BPTP reçoit et traite toute plainte, demande d'intervention et consultation en lien avec les quatre politiques et procédures suivantes :

- Politique de prévention et de traitement des plaintes;
- Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité à l'Université du Québec à Trois-Rivières;
- Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel;
- Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Le BPTP est indépendant des structures administratives de l'UQTR. Il relève directement du conseil d'administration et possède une entière liberté d'action à l'égard des membres de la communauté universitaire, qui est essentielle à la réalisation de son mandat. Les demandes sont traitées de manière confidentielle, à moins que le BPTP ne soit expressément dégagé de cette obligation par le demandeur ou par la loi. Afin de préserver son indépendance, la protectrice universitaire ne fait partie d'aucun syndicat ou association d'employés, ni d'aucun comité au sein de l'UQTR.

La protectrice universitaire est maîtresse de sa procédure relativement au traitement des dossiers qui lui sont soumis, sous réserve de la loi et des documents normatifs de l'UQTR. Elle détient un pouvoir d'enquête et peut exiger l'accès à tout document nécessaire au traitement d'une plainte et rencontrer toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qu'elle estime nécessaire. Dans le but d'aider les personnes à résoudre leurs différends, elle peut aussi avoir recours à des processus de résolution de conflits, tels que la médiation. Puisqu'elle ne représente aucune des parties concernées, elle est en mesure d'analyser chacune des situations qui lui sont présentées et prend en considération le contexte particulier de chacune, afin d'adopter la démarche de résolution la plus efficace, tout en s'assurant du respect des droits de chacun.

Elle détient le pouvoir de recommander des solutions.

Les services du BPTP s'adressent à tous les membres de la communauté universitaire, ainsi qu'aux candidats à l'admission, aux usagers des services, à toute personne qui fait partie d'une association ou d'un groupe relié à l'UQTR et à toute personne qui a des relations avec l'UQTR à titre de client, visiteur, invité, fournisseur ou sous-traitant.

Il s'agit ici d'un bref résumé du mandat du BPTP. La description complète de son cadre réglementaire se retrouve dans chacune des quatre politiques et procédures susmentionnées, en annexe du présent rapport.

## 1.2. SA VISION

 Favoriser la communication et la collaboration dans le règlement des différends

Conformément à la philosophie préventive adoptée par l'UQTR, particulièrement dans sa Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité, l'approche préconisée par le BPTP s'oriente vers la résolution à amiable, lorsque les circonstances le permettent et dans les dossiers dont la nature s'y prête, particulièrement ceux où il y a présence d'un conflit relationnel.

Cette approche proactive vise à répondre aux besoins, préoccupations et intérêts mutuels des parties impliquées. Elle peut inclure la mise en place d'un processus volontaire, tel que la médiation. Différentes démarches sont proposées aux personnes impliquées afin de trouver des solutions aux difficultés vécues, les régler et en prévenir la récurrence. La participation des personnes concernées à la recherche de solutions augmente la satisfaction à l'égard de l'entente et les chances que celle-ci soit durable, en plus de prévenir les conflits potentiels. Cela permet de préserver la relation future entre les différentes personnes impliquées, lesquelles sont fréquemment appelées à poursuivre leur collaboration professionnelle ou académique suite au traitement du dossier.

Cette approche favorise également l'acquisition de compétences en résolution des différends chez les membres de la communauté universitaire. Ces compétences contribuent par la suite à promouvoir le respect et la civilité au sein de l'Université. Par cette méthode d'intervention, le BPTP cherche à améliorer de façon pérenne le climat de travail ou d'études.

Le BPTP tente donc, dans tous les dossiers qui s'y prêtent, de favoriser une résolution de la demande à travers le rétablissement du dialogue et la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes.

Dans les circonstances où cette approche n'est pas possible ou ne donne pas les résultats attendus, le traitement formel des demandes est mis en place au moyen d'une démarche d'analyse de recevabilité et d'enquête, menée de façon neutre et objective et visant à évaluer le bien-fondé de la plainte reçue. Le caractère fondé ou non d'une plainte découle de l'analyse des faits en lien avec la réglementation et la législation applicable ainsi que les règles de justice naturelle et l'équité. Cette analyse peut donner lieu à des recommandations soumises aux personnes concernées.

## 1.3. SES VALEURS

Le respect, l'impartialité, la confidentialité et l'intégrité sont les valeurs qui guident nos actions et nos interventions. Ce sont des valeurs indispensables pour s'assurer de la confiance de la communauté universitaire. En s'adressant au BPTP, toute personne a l'assurance d'être accueillie, écoutée et traitée avec respect et dignité.

## 1.4. SON ÉQUIPE

L'équipe du BPTP est composée de Geneviève Hardy, protectrice universitaire, ainsi que d'Anne-Marie Hudon, technicienne en prévention et règlement des différends.



## 2. FAITS SAILLANTS



L'UQTR représente une communauté universitaire d'environ 15 000 étudiants, dont 1 960 étudiants internationaux, 2 171 employés et comprend 320 programmes, 55 unités de recherche, 2 campus et 9 centres universitaires.

- Au cours de la période du 1<sup>er</sup> mai 2020 au 30 avril 2021, **203** nouvelles demandes ont été adressées au BPTP, soit une augmentation de **56 %** comparativement à l'exercice précédent.
  - » **10** dossiers de la période précédente ont été finalisés.
  - » **50%** des demandeurs étaient des étudiants de 1<sup>er</sup> cycle ou de cycles supérieurs.
  - » **31 %** des demandeurs étaient des membres du personnel académique ou administratif.
  - » **19%** des demandeurs étaient des personnes externes à l'UQTR (ex. candidats à l'admission, usagers des services ou milieux de stage partenaire).
- **61%** des demandes concernaient la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*.
- **34%** des demandes concernaient la *Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité*.
- **5%** des demandes concernaient la *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel*.
- **60%** des demandeurs ont communiqué avec le BPTP pour entamer une démarche informelle (consultation, accompagnement, conseil, soutien ou intervention à titre de tiers facilitateur).
- **40%**<sup>1</sup> des personnes ont communiqué avec le BPTP pour déposer une plainte ou une demande d'intervention formelle.
- **39%** de ces dossiers ont été réglés à l'amiable par une intervention du BPTP. Les autres dossiers ont fait l'objet d'une analyse de recevabilité et d'une enquête, le cas échéant.

---

<sup>1</sup> Ce pourcentage comprend les signalements en lien avec la *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel*.



# 3. DÉFINITIONS UTILES

Avant de présenter les données recueillies dans le cadre de la période de référence et afin de bien saisir la nature des interventions entreprises par le BPTP, nous vous présentons ci-dessous la définition des principaux termes utilisés :

« **Consultation** » : Demande d'information ou de conseil dans une situation rencontrée par le demandeur. Les demandes reçues sont à priori considérées comme étant des consultations, sauf lorsque la personne décide de déposer une plainte formelle. Les personnes consultent généralement le BPTP afin de connaître leurs droits et responsabilités, les procédures prévues aux règlements et politiques de l'UQTR ou pour vérifier les différentes avenues permettant de trouver une solution à un problème.

Les consultations impliquent de laisser au demandeur le temps nécessaire pour exposer son cas, de lui expliquer la réglementation applicable ou le recours approprié, de le référer aux personnes susceptibles de l'aider à solutionner son problème ou d'intervenir personnellement à titre de tiers facilitateur, lorsque la situation le requiert. Ils impliquent également des conseils pour que la personne puisse prendre en charge son différend et adopte un mode de communication facilitant. Les consultations occupent une part importante du travail du BPTP étant donné la priorité accordée au fait d'habiliter les demandeurs, en les soutenant, à présenter eux-mêmes les demandes qu'ils ont à formuler, leur assurant par le fait même l'alternative d'une meilleure collaboration avec leur professeur, leur directeur de recherche, leur collègue, etc.

Également, les consultations jouent souvent un rôle déterminant dans la prévention des conflits, en permettant de régler un bon nombre de situations problématiques avant que des démarches formelles ne soient entreprises. Elles permettent d'évaluer le type de démarche qui peut être approprié et les alternatives à une plainte, avant de s'engager dans des démarches formelles.

« **Démarche formelle** » : Lorsque la démarche formelle est entreprise, la personne plaignante dénonce, au moyen d'un formulaire écrit, ce qu'elle considère être une conduite harcelante, discriminatoire, violente à caractère sexuel, inéquitable ou injuste à son endroit. Le nom de la ou des personne(s) visée(s), les faits allégués, les éléments de preuve, la description des impacts (émotifs, psychologiques, physiques, matériels), les recours déjà entrepris et les attentes de la personne plaignante sont notamment consignés dans la plainte. Une fois celle-ci complétée, le BPTP analyse la recevabilité de la plainte et procède à une enquête, s'il y a lieu. Si la situation s'y prête, il peut d'abord procéder à une médiation, avec l'accord des personnes intéressées.

« **Plainte non-recevable** » : L'analyse de recevabilité est une démarche préliminaire qui se fonde uniquement sur la version des faits de la personne plaignante. Une plainte est non-recevable si elle est hors juridiction du mandat du BPTP. Par exemple, lorsque les recours prévus à la réglementation universitaire n'ont pas été épuisés, lorsque la plainte est prescrite ou lorsque les faits relatés par la personne plaignante, s'ils étaient prouvés exactement tels

que relatés, ne correspondraient pas à la définition du harcèlement, de la discrimination, d'une violence à caractère sexuel ou d'un acte répréhensible au sens des politiques et procédures de l'UQTR, ainsi que de la loi. Dans le cas d'une plainte jugée non-recevable, le BPTP discutera des ressources et des alternatives qui s'offrent à la personne plaignante et la réfèrera à l'endroit approprié, s'il y a lieu.

**« Plainte recevable »** : Une plainte est recevable si les allégations de la personne plaignante s'inscrivent dans les paramètres prévus aux politiques et procédures internes. Par exemple, s'il y a apparence suffisante de harcèlement, c'est-à-dire qu'en tenant compte de la définition légale du harcèlement, une personne raisonnable, impartiale et objective conclurait, si les faits allégués étaient prouvés, que la situation dénoncée pourrait constituer du harcèlement. Lorsqu'une plainte est jugée recevable, la personne plaignante est informée des conclusions de l'analyse de recevabilité et peut ensuite opter pour un processus informel ou une enquête. Pour certaines personnes, l'enquête n'est pas la démarche privilégiée, et ce, même si leur plainte est jugée recevable. Elles conservent la possibilité d'aller de l'avant avec une enquête si une entente satisfaisante n'est pas conclue.

La plainte est également recevable lorsque l'analyse de recevabilité indique que la personne qui a déposé la plainte a épuisé tous les recours disponibles à l'interne et qu'elle a potentiellement été lésée par les mécanismes administratifs ou fait l'objet d'un traitement inéquitable ou d'une atteinte à ses droits de la part d'une personne agissant au nom de l'UQTR.

**« Plainte fondée »** : L'analyse de la plainte a mis en évidence que la personne a été victime soit de harcèlement, de discrimination, d'une violence à caractère sexuel, ou encore qu'elle n'a pas été traitée avec justice et équité, en respect de ses droits ou qu'elle nécessite un traitement exceptionnel au regard des circonstances. Des recommandations afin de corriger la situation sont alors transmises aux autorités concernées.

**« Plainte non fondée »** : L'enquête a mis en évidence que la situation ne correspondait pas à une situation de harcèlement, de discrimination, de violence à caractère sexuel, que la réglementation a été respectée ou qu'il n'y a pas eu d'iniquité ou d'abus. Dans le cas où des facteurs de risque sont constatés, des recommandations sont transmises aux autorités concernées afin d'agir sur ceux-ci.

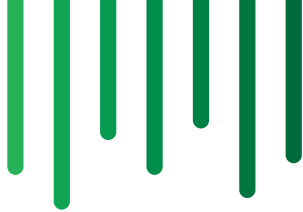
**« Démarches informelles »** : Il s'agit d'approches de résolution de problèmes volontaires



axées sur la collaboration. Les principales démarches informelles offertes par le BPTP sont les suivantes :

- **Accompagnement (coaching) :** Consiste à conseiller et guider la personne afin qu'elle puisse tenter de mettre fin elle-même à la situation vécue. Cette démarche vise à outiller la personne à reprendre du pouvoir au regard de la situation vécue. Cela consiste généralement à des rencontres individuelles pour écouter et aider la personne à clarifier ce qu'elle vit, à avoir une perspective globale de la situation et à trouver les bonnes façons d'aborder la situation, de communiquer avec l'autre personne et désamorcer le conflit ou la tension relationnelle.
- **Médiation ou facilitation :** Démarche volontaire de résolution de conflit par lequel un tiers impartial, le BPTP, agit à titre de facilitateur afin de permettre un échange constructif entre les parties et les aider à trouver des solutions concrètes au différend.
- **Intervention préventive dans le milieu :** Intervention dans le milieu de travail ou d'études qui peut prendre différentes formes. Un groupe ou une équipe de travail peut, par exemple, être rencontré pour être informé et sensibilisé sur la notion de harcèlement psychologique. L'intervention peut également prendre la forme de conseils aux personnes en situation d'autorité afin de faire cesser les conduites identifiées comme étant vexatoires.
- **Sensibilisation de la personne visée :** Rencontre avec la personne visée ayant pour objectif de lui faire part de la perception de la personne demanderesse quant à son comportement et d'évaluer sa propre perception. Le cas échéant, la personne visée est conscientisée aux facteurs de risque inhérents aux gestes qui lui sont reprochés et est informée de l'importance de modifier ledit comportement.





# 4. BILAN DES ACTIVITÉS D'INTERVENTION

Cette section du rapport présente les principales données statistiques sur les demandes formulées au BPTP au cours de la période du 1<sup>er</sup> mai 2020 au 30 avril 2021. Il est à noter que les dossiers traités et les recommandations émises ne font pas l'objet d'une description détaillée, afin d'en préserver la confidentialité.

## 4.1. POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES (POLITIQUE PTP)

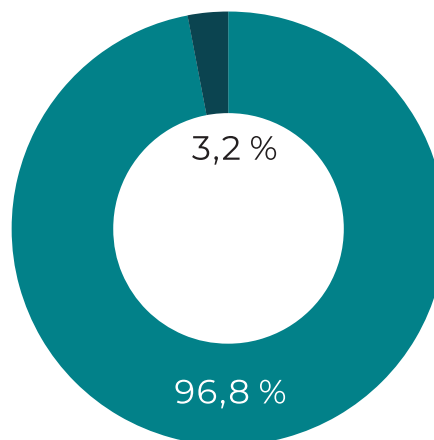
En vertu de la *Politique PTP*, la protectrice universitaire s'assure que les membres de la communauté universitaire, les candidats à l'admission et les usagers des services sont traités avec équité, dans le respect de leurs droits fondamentaux. Parmi les fonctions exercées en lien avec la *Politique PTP*, elle :

- Reçoit et traite les plaintes de tout membre de la communauté universitaire, candidat à l'admission et usager des services de l'UQTR qui, après avoir épuisé les recours disponibles à l'interne, s'estime lésé dans ses droits ou croit avoir été traité injustement dans ses relations avec l'UQTR;
- Informe les personnes qui la consultent des règlements, politiques, procédures et codes en vigueur à l'UQTR, ainsi que des droits et obligations qu'ils comportent;
- Conseille les personnes qui la consultent dans l'analyse d'une problématique, la détermination des enjeux et l'évaluation des actions appropriées.

### INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

123 dossiers en lien avec la *politique PTP* ont été ouverts et 4 dossiers de l'année précédente ont été finalisés.

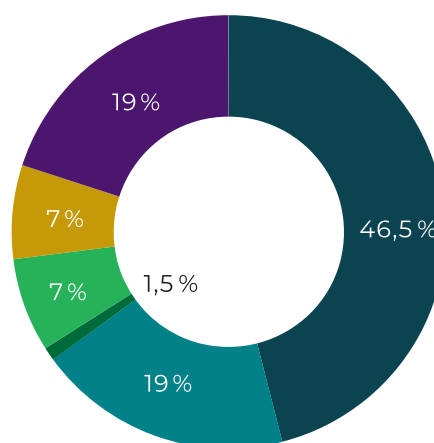
### STATUT DES DEMANDES (127)



- Traitées: **123** (96,8%)
- En cours de traitement: **4** (3,2%)

Les demandes en cours de traitement réfèrent à celles qui n'avaient pas été finalisées en date du 30 avril 2021.

### STATUT DES DEMANDEURS

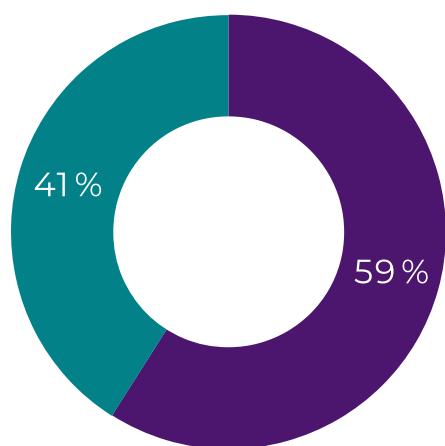


- Étudiants de 1<sup>er</sup> cycle: **59** (46,5%)
- Étudiants de cycles supérieurs: **24** (19%)
- Personnel académique: **2** (1,5%)
- Personnel administratif: **9** (7%)
- Candidats à l'admission: **9** (7%)
- Autres (ex. : personnes externes à l'UQTR, etc.): **24** (19%)

Les graphiques présentés n'élaborent pas sur la provenance des situations rapportées, c'est-à-dire les lieux spécifiques où évoluent les demandeurs, ces données n'étant pas suffisamment significatives vu le nombre restreint de demandes par lieu. Par ailleurs, vu leur nombre restreint, les membres du personnel ne sont pas séparés par catégorie spécifique (ex. cadre, directeur de département, chargé de cours, etc.), afin de préserver la confidentialité.

Les étudiants de premier cycle, qui représentent la majorité de la communauté universitaire, constituent près de la moitié des demandeurs en lien avec la *Politique PTP*.

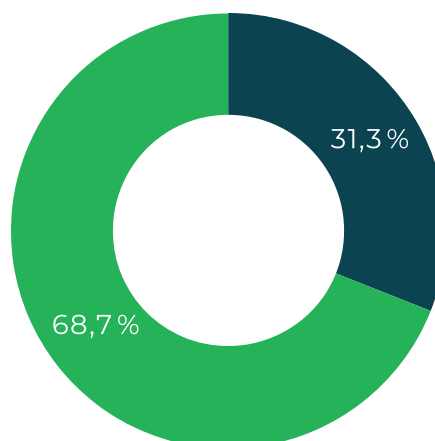
### GENRE DES DEMANDEURS



- Femmes: **75** (59 %)
- Hommes: **52** (41 %)

La majorité des demandes en vertu de la *Politique PTP* ont été déposées par des femmes.

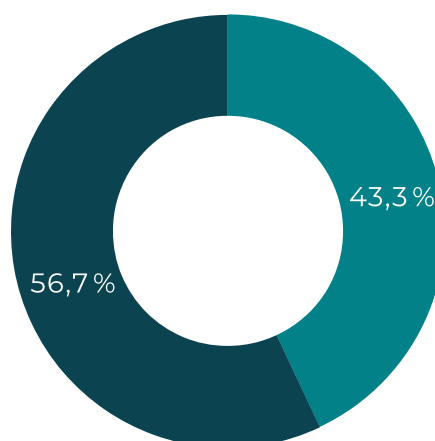
### ORIGINE DES DEMANDEURS ÉTUDIANTS<sup>2</sup>



- Étudiants internationaux: **26** (31,3 %)
- Étudiants québécois: **57** (68,7 %)

Les étudiants internationaux représentent près du tiers des demandeurs étudiants en vertu de la *Politique PTP*.

### NATURE DES DEMANDES

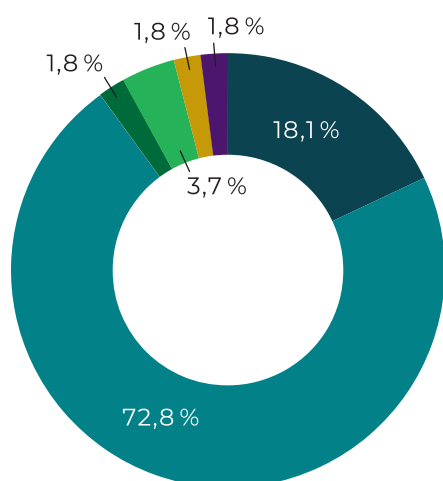


- Plaintes formelles/Demandes d'intervention: **55** (43,3 %)
- Consultations: **72** (56,7 %)

Les consultations représentent la majorité (56,7%) des demandes qui nous ont été adressées en vertu de la *Politique PTP*.

<sup>2</sup> L'origine apparaît pour les étudiants seulement.

## OBJET DES PLAINTES FORMELLES/ DEMANDES D'INTERVENTION

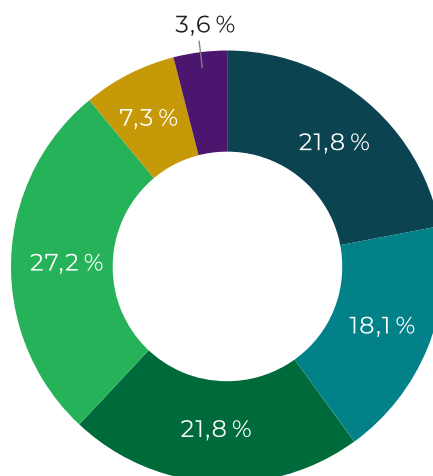


- Nature financière (ex. frais de scolarité, bourses, assurances, etc.): **10** (18,1%)
- Nature académique (ex. admission, RAC, révision de note, etc.): **40** (72,8%)
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel: **0**
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique: **1** (1,8%)
- Règlementation (ex. règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.): **2** (3,7%)
- Droits de la personne (ex. protection des renseignements personnels, accommodements, etc.): **0**
- Situation liée à la Covid-19: **1** (1,8%)
- Autres (ex. consultations externes, demandes reliées à d'autres services, etc.): **1** (1,8%)

Une plainte ou demande d'intervention est souvent composée de différents aspects, lesquels sont traités dans leur globalité en prenant en considération chacun des éléments soulevés. Aux fins du présent rapport, nous avons toutefois classé les dossiers selon l'élément principal soulevé.

Les situations de nature académique représentent la majorité (72,8 %) des plaintes et demandes d'intervention.

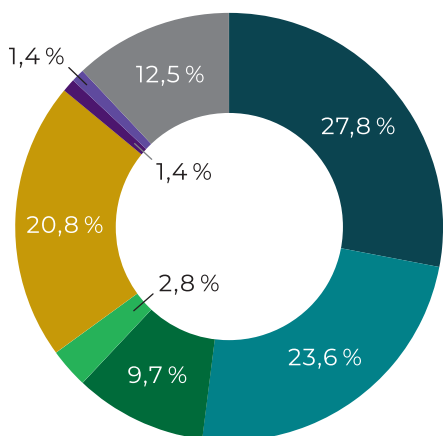
## ISSUE DES PLAINTES FORMELLES/ DEMANDES D'INTERVENTION



- Plaintes non-recevables: **12** (21,8%)
- Plaintes non-fondées: **10** (18,1%)
- Plaintes fondées: **12** (21,8%)
- Plaintes/Demandes d'intervention réglées par des démarches informelles: **15** (27,2%)
- Plaintes en cours de traitement: **4** (7,3%)
- Autres (ex. plainte retirée, plaignant ne donne pas suite, etc.): **2** (3,6%)

Près du tiers des plaintes et des demandes d'intervention formulées en vertu de la *Politique PTP* ont été réglées par des démarches informelles (ex. accompagnement, facilitation, intervention préventive dans le milieu, etc.).

## OBJET DES CONSULTATIONS



- Nature financière (ex. frais de scolarité, bourses, assurances, etc.): **20** (27,8%)
- Nature académique (ex. admission, RAC, révision de note, etc.): **17** (23,6%)
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel: **7** (9,7%)
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique: **2** (2,8%)
- Règlementation (ex. règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.): **15** (20,8%)
- Droits de la personne (ex. protection des renseignements personnels, accommodements, etc.): **1** (1,4%)
- Situation liée à la Covid-19: **1** (1,4%)
- Autres (ex. consultations externes, demandes reliées à d'autres services, etc.): **9** (12,5%)

Les questions de nature financière, académique et réglementaire ont fait l'objet de la majorité des consultations.

## 4.2. POLITIQUE VISANT À PRÉVENIR ET ENRAYER TOUTE FORME DE HARCÈLEMENT, DE DISCRIMINATION ET D'INCIVILITÉ (POLITIQUE HDI)

Conformément à la *Politique HDI*, le mandat du BPTP se définit par deux grandes orientations: la prévention et le traitement des situations signalées, soit par des procédures informelles (ex. médiation, intervention de sensibilisation), soit par des procédures formelles (plainte, analyse de recevabilité et enquête administrative). Au niveau du traitement des dossiers, le mandat du BPTP comprend plus spécifiquement les éléments suivants:

- Conduire les procédures informelles prévues à l'article 8.1 de la *Politique HDI* (conseils aux membres de la communauté universitaire et de la direction, support pour clarifier la nature des situations vécues et conseils pour les différentes stratégies à adopter, coaching de conflits, facilitation, médiation et conciliation);
- Conduire les procédures formelles prévues à l'article 8.2 de la *Politique HDI* (recevabilité et gestion des plaintes déposées);
- Conseiller et soutenir toute personne pour des motifs reliés à du harcèlement ou de la discrimination, l'informer du contenu de la politique, des recours existants ainsi que de son droit d'être accompagnée par une personne de son choix;
- Assurer l'assistance requise aux personnes qui se disent victimes de harcèlement ou de discrimination de même qu'aux personnes mises en cause;
- Guider les personnes concernées, dans le cadre de la recherche d'une entente, vers des solutions acceptables et susceptibles de corriger la situation;

- Conseiller et soutenir toute personne qui participe à une démarche pour résoudre une situation de harcèlement ou de discrimination, toute personne assumant des fonctions de direction qui le consulte pour une situation reliée à du harcèlement ou de la discrimination, de même que toute personne témoin d'une telle situation;
- Recommander au vice-recteur aux ressources humaines, dans le cas du personnel, ou, lorsqu'il s'agit d'un étudiant, au doyen des études ainsi qu'à la direction des Services aux étudiants les mesures qui devraient être prises s'il estime que la sécurité de la personne qui se considère lésée est menacée;
- Assurer la gestion des demandes et des plaintes de même que leur suivi.

## DÉFINITIONS

**Harcèlement psychologique:** On entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail ou d'études néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne.

**Discrimination:** La discrimination se définit comme une conduite se manifestant par des paroles, des gestes, des actes visant à exclure une personne, ou à l'inférioriser, ou à lui refuser certains droits en raison de la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge – sauf dans la mesure prévue par la loi –, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

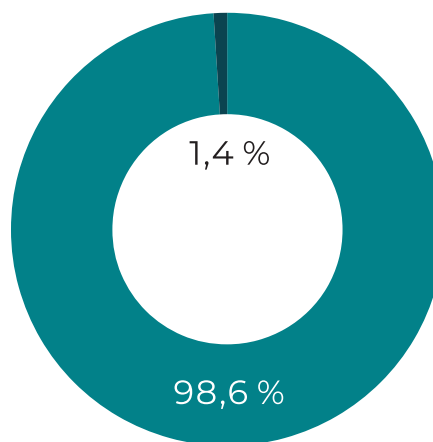
**Incivilité:** L'incivilité se définit comme un acte ou un comportement qui dénote un rejet des règles élémentaires de la vie sociale, lesquelles règles visent le bien-être d'un groupe. Parmi ces règles, mentionnons le respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-vivre.

## INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

70 dossiers en lien avec la politique HDI ont été ouverts et 4 dossiers de l'année précédente ont été finalisés.

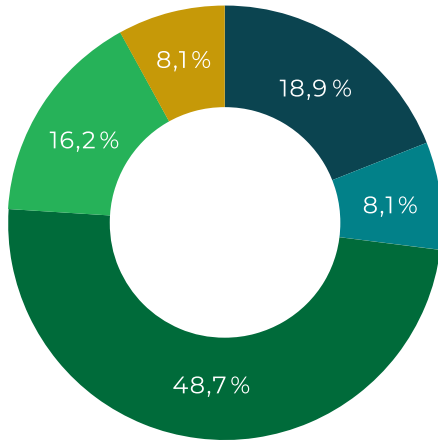
Les demandes en cours de traitement réfèrent à celles qui n'avaient pas été finalisées en date du 30 avril 2021.

### STATUT DES DEMANDES (74)



- Traitées: **73** (98,6%)
- En cours de traitement: **1** (1,4%)

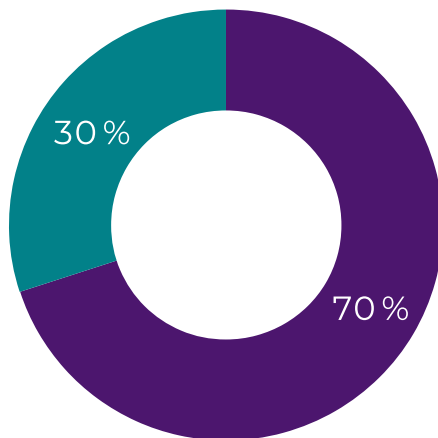
### STATUT DES DEMANDEURS<sup>3</sup>



- Étudiants de 1<sup>er</sup> cycle: **14** (18,9 %)
- Étudiants de cycles supérieurs: **6** (8,1 %)
- Personnel académique: **36** (48,7 %)
- Personnel administratif: **12** (16,2 %)
- Autres (ex. personnes externes à l'UQTR, etc.): **6** (8,1 %)

Les membres du personnel académique représentent la moitié (48,7%) des demandeurs en vertu de la *Politique HDI*.

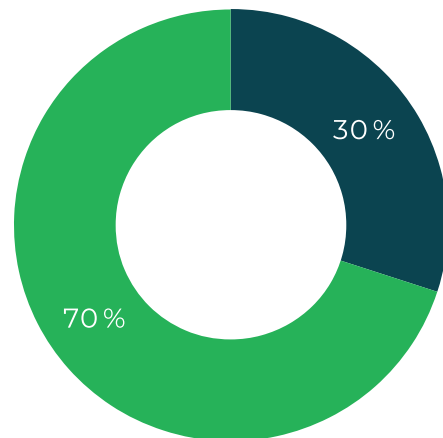
### GENRE DES DEMANDEURS



- Femmes: **52** (70 %)
- Hommes: **22** (30 %)

La majorité des demandes en vertu de la *Politique HDI* ont été déposées par des femmes.

### ORIGINE DES DEMANDEURS ÉTUDIANTS<sup>4</sup>



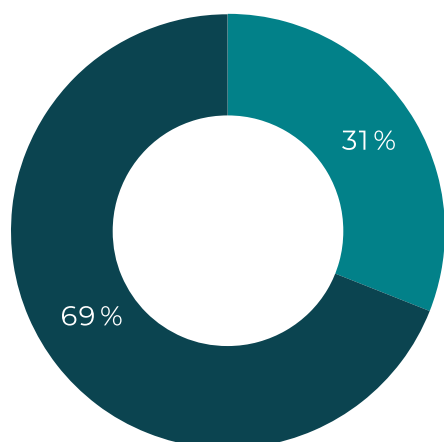
- Étudiants internationaux: **6** (30 %)
- Étudiants québécois: **14** (70 %)

Les étudiants internationaux représentent le tiers des demandeurs étudiants en vertu de la *Politique HDI*.

<sup>3</sup> Les graphiques présentés n'élaborent pas la provenance des situations rapportées, c'est-à-dire les lieux spécifiques où évoluent les demandeurs, ces données n'étant pas suffisamment significatives vu le nombre restreint de demandes par lieu. Par ailleurs, vu leur nombre restreint, les membres du personnel ne sont pas séparés par catégorie spécifique (ex. cadre, directeur de département, chargé de cours, etc.), afin de préserver la confidentialité.

<sup>4</sup> Voir note 2.

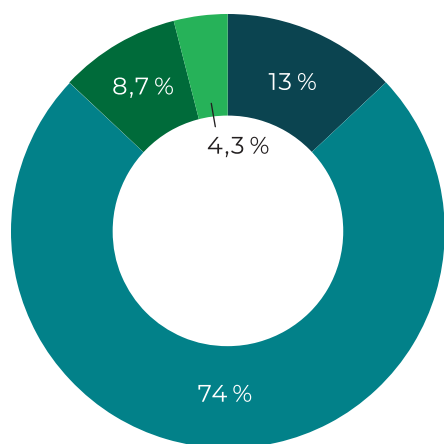
## NATURE DES DEMANDES



- Plaintes formelles/Demandes d'intervention: **23** (31%)
- Consultations: **51** (69%)

Les consultations représentent la majorité (69%) des demandes qui nous ont été adressées en vertu de la *Politique HDI*.

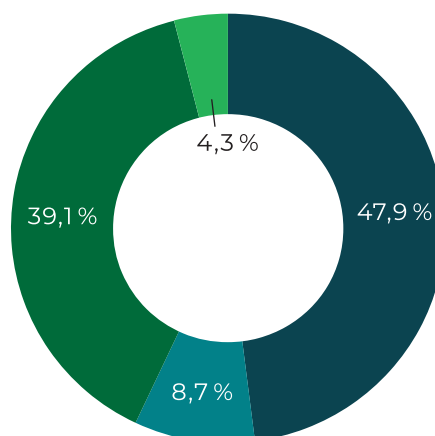
## STATUT DES PERSONNES VISÉES PAR LES PLAINTES FORMELLES/DEMANDES D'INTERVENTION<sup>5</sup>



- Étudiants de 1<sup>er</sup> cycle: **3** (13%)
- Étudiants de cycles supérieurs: **0**
- Personnel académique: **17** (74%)
- Personnel administratif: **2** (8,7%)
- Autres (ex. personnes externes à l'UQTR, etc.): **1** (4,3%)

Les membres du personnel académique sont majoritairement (74%) visés par les plaintes et demandes d'intervention.

## OBJET DES PLAINTES / DEMANDES D'INTERVENTION

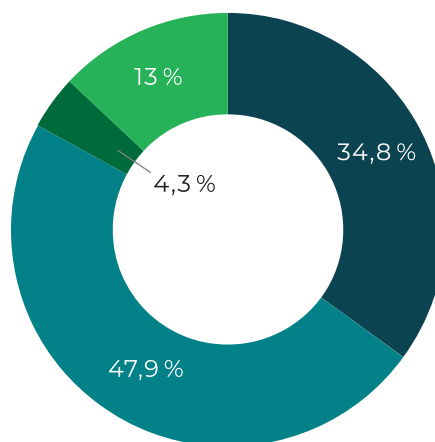


- Harcèlement: **11** (47,9%)
- Discrimination: **2** (8,7%)
- Incivilité: **9** (39,1%)
- Conflit: **1** (4,3%)

Le harcèlement représente près de la moitié (47,9%) des plaintes et demandes d'intervention.

L'incivilité représente quant à elle 39,1% des plaintes et demandes d'intervention.

## ISSUE DES PLAINTES / DEMANDES D'INTERVENTIONS



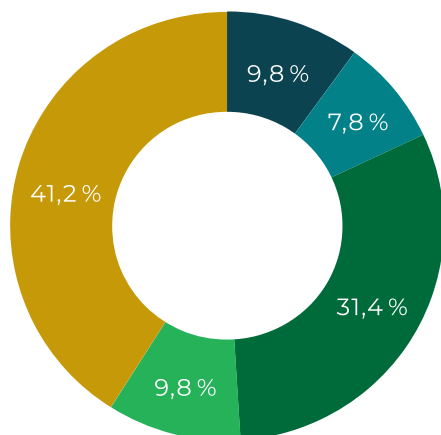
- Plaintes non-recevables: **8** (34,8%)
- Plaintes/Demandes d'intervention réglées par des démarches informelles: **11** (47,9%)
- En cours de traitement: **1** (4,3%)
- Autres (ex. plainte retirée, plaignant ne donne pas suite, etc.): **3** (13%)

<sup>5</sup> Voir note 3.



Les plaintes/demandes d'intervention ont été réglées par des démarches informelles dans près de la moitié (47,9%) des cas.

## OBJET DES CONSULTATIONS



- Harcèlement : **5** (9,8%)
- Discrimination : **4** (7,8%)
- Incivilité : **16** (31,4%)
- Conflit : **5** (9,8%)
- Autres (ex. services-conseils, coaching, etc.) : **21** (41,2%)

Les situations d'incivilité ont fait l'objet du tiers des consultations en vertu de la *Politique HDI*.

Les services-conseils pour différentes situations qui ne cadraient pas nécessairement dans la définition du harcèlement psychologique, de la discrimination, de l'incivilité ou du conflit ont également été utilisés dans un nombre important de dossiers de consultation (41,2%). Ex. climat de travail tendu, inquiétude par rapport à un collègue, demande d'information quant à la *Politique HDI*.

## 4.3. POLITIQUE VISANT À PRÉVENIR ET À COMBATTRE LES VIOLENCES À CARACTÈRE SEXUEL (POLITIQUE VACS)

Conformément à ses obligations légales, l'UQTR a adopté la *Politique VACS*, laquelle est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2019.

En vertu de la *Politique VACS*, le rôle de la protectrice universitaire est de recevoir et traiter les plaintes en matière de violence à caractère sexuel. Elle met également en œuvre les mesures informelles prévues dans la politique, telles que l'intervention auprès de la personne mise en cause, la médiation et la recherche d'entente.

La *Politique VACS* définit une violence à caractère sexuel comme suit :

« Toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, exprimés directement ou indirectement, y compris dans le cyberespace. Les violences à caractère sexuel incluent notamment :

- Les commentaires, les allusions, les plaisanteries, les interpellations ou les insultes à caractère sexuel;
- Les avances physiques, les attouchements, les frôlements, les pincements, les baisers non désirés;
- Les avances verbales et les propositions insistantes à caractère sexuel non désirées;
- La manifestation abusive d'intérêt non désirée;
- Le harcèlement sexuel;
- Le cyberharcèlement sexuel;

- Les actes de voyeurisme ou d'exhibitionnisme;
- La production, la diffusion ou la distribution de propos, d'images ou de vidéos sexuels;
- L'imposition d'une intimité sexuelle non protégée;
- Les promesses de récompense ou menaces de représailles, implicites ou explicites, liées à la satisfaction ou à la non-satisfaction d'une demande à caractère sexuel. »

## INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

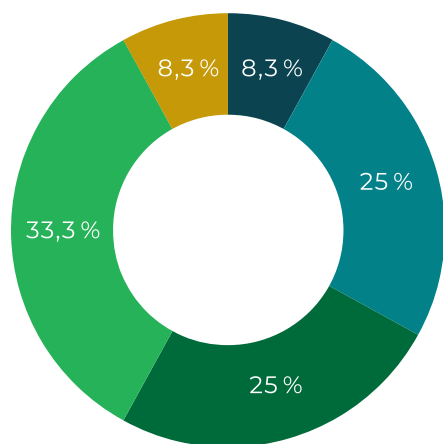
10 dossiers en lien avec la *Politique VACS* ont été ouverts et 2 dossiers de l'année précédente ont été finalisés.

### STATUT DES DEMANDES (12)

Traitées: **12** (100%)

Les 12 dossiers ont été traités.

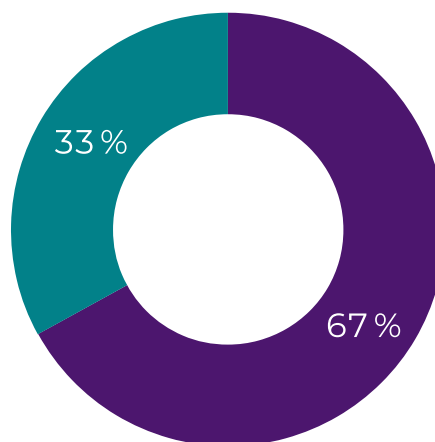
### STATUT DES DEMANDEURS<sup>6</sup>



- Étudiants de 1<sup>er</sup> cycle: **1** (8,3%)
- Étudiants de cycles supérieurs: **3** (25%)
- Personnel académique: **3** (25%)
- Personnel administratif: **4** (33,3%)
- Autres (ex. personnes externes à l'UQTR, etc.): **1** (8,3%)

Aucune catégorie ne ressort spécifiquement, les demandes proviennent de tous les niveaux de l'organisation.

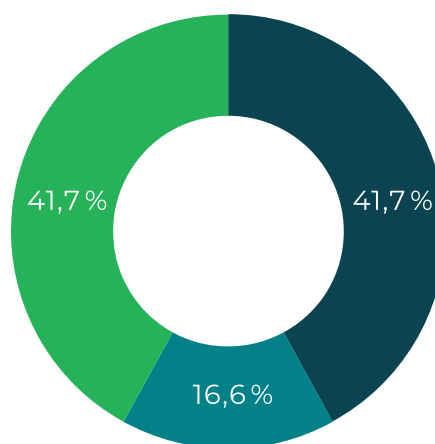
## GENRE DES DEMANDEURS



- Femmes: **8** (67%)
- Hommes: **4** (33%)

La majorité des demandes en vertu de la *Politique VACS* ont été déposées par des femmes.

## NATURE DES DEMANDES

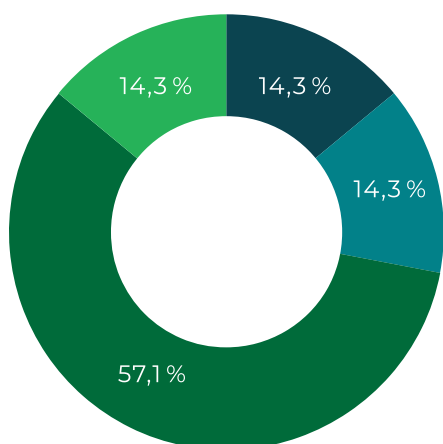


- Signalements: **5** (41,7%)
- Plaintes: **2** (16,6%)
- Consultations: **5** (41,7%)

Les consultations et les signalements représentent la majorité des demandes qui nous ont été adressées en vertu de la *Politique VACS*.

<sup>6</sup> Voir note 3.

## STATUT DES PERSONNES VISÉES PAR LES SIGNALEMENTS/PLAINTES<sup>7</sup>

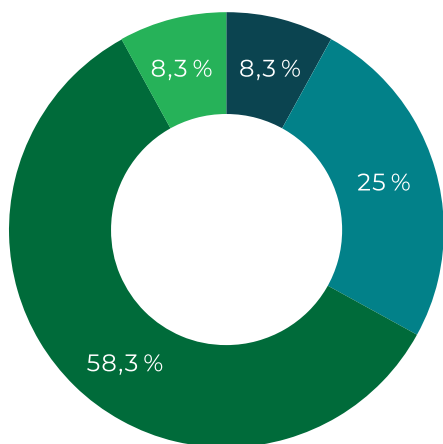


- Étudiants de 1<sup>er</sup> cycle: **1** (14,3%)
- Étudiants de cycles supérieurs: **1** (14,3%)
- Personnel académique: **4** (57,1%)
- Personnel administratif: **0**
- Autres (ex. personnes externes à l'UQTR, etc.): **1** (14,3%)

57,1% des signalements et plaintes traités en vertu de la *Politique VACS* visaient le personnel académique.

Aucun signalement ou plainte n'a été déposé envers le personnel administratif.

## NATURE DES INTERVENTIONS



- Traitement formel: **1** (8,3%)
- Rencontres avec les personnes en situation d'autorité, notamment pour mettre en place des mesures correctives: **3** (25%)
- Interventions informelles: **7** (58,3%)
- Autres (ex. plaignant ne donne pas suite, etc.): **1** (8,3%)

Les interventions informelles représentent la majorité (58,3%) de l'issue des dossiers traités en vertu de la *Politique VACS*. Ces interventions comprennent:

- Le service-conseil;
- L'intervention auprès de la personne mise en cause (démarche qui vise à entendre le point de vue de la personne mise en cause et à évaluer sa perception des gestes posés. Lorsque cette démarche permet une reconnaissance des actes posés par la personne mise en cause et que cette reconnaissance conduit à assumer pleinement ses gestes, une démarche d'excuses et de réparation est parfois possible);
- La médiation;
- La facilitation d'une entente (même si la personne demanderesse ne veut pas rencontrer directement la personne mise en cause, elle peut tout de même privilégier de s'entendre sur certaines règles et façons de faire avec elle pour faciliter la poursuite de leur collaboration professionnelle ou académique. Dans ce contexte, la protectrice universitaire peut servir d'intermédiaire entre les parties pour réaliser une telle entente).

<sup>7</sup> Voir note 3.

#### **4.4. PROCÉDURE VISANT À FACILITER LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES**

Le 4 septembre 2018, la Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'UQTR est entrée en vigueur. Elle a pour objet de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles. En vertu de cette procédure, la protectrice universitaire est la personne responsable de recevoir les divulgations et de vérifier, à la suite d'une divulgation, si un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être.

Un acte répréhensible constitue, selon le cas :

- a)** une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi;
- b)** un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie;
- c)** un usage abusif des fonds ou des biens de l'UQTR, y compris de ceux qu'elle gère ou détient pour autrui;
- d)** un cas grave de mauvaise gestion au sein de l'UQTR, y compris un abus d'autorité;
- e)** le fait, par un acte ou une omission de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement;
- f)** le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné ci-haut.

#### **INTERVENTIONS ET STATISTIQUES**

La protectrice universitaire n'a reçu aucune dénonciation d'acte répréhensible au cours de la présente période de référence. Il est à noter que tout membre de la communauté universitaire a également le choix de divulguer un acte répréhensible directement auprès du Protecteur du citoyen. Enfin, toute personne qui souhaite effectuer une divulgation de façon anonyme doit s'adresser directement au Protecteur du citoyen.

Il est également à noter que le rapport annuel 2020-2021 du Protecteur du citoyen fait mention d'un total de 3 divulgations ou demandes d'assistances, pour l'ensemble des universités du Québec.



# 5. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

## OBSERVATIONS

- Nous avons constaté une augmentation importante des demandes adressées au BPTP cette année, soit 73 dossiers de plus que lors de la période précédente (une hausse de 56 %).
- Les derniers mois de la période de référence précédente (1<sup>er</sup> mai 2019 au 30 avril 2020) ainsi que l'année 2020-2021 ont été marqués par la COVID-19, la diminution des contacts physiques entre les membres de la communauté universitaire et le déroulement d'une grande partie des activités d'enseignement à distance. Malgré que le contexte ait parfois entraîné des situations exceptionnelles, les dossiers directement reliés à la COVID-19 n'ont toutefois pas été très nombreux. À titre d'exemple, nous avons eu des demandes concernant le remboursement des frais de scolarité en lien avec des symptômes de la COVID-19, le port du masque ou encore la diffusion sur les réseaux sociaux d'une vidéo d'un enseignant lors d'un cours à distance, sans son autorisation.
- Les activités du BPTP se sont principalement déroulées à distance. Nous avons constaté que les rencontres virtuelles semblaient appréciées. Les personnes, dans le confort et la sécurité de leur environnement, semblent se sentir en confiance et se livrer aisément. Nous croyons que la facilité de communiquer avec le BPTP, sans avoir à se déplacer pour un rendez-vous, a possiblement eu un impact sur l'augmentation du nombre de demandes.
- Le nombre de consultations, toutes politiques confondues, a augmenté pour l'exercice 2020-2021, ce qui démontre une prévalence du service-conseil comme méthode d'intervention. Les consultations représentent 57% des dossiers en vertu de la *Politique PTP* et 69% de ceux en vertu de la *Politique HDI*. Que ce soit pour aider la personne à comprendre la situation dans laquelle elle se trouve, clarifier si les gestes posés pourraient correspondre à du harcèlement ou d'expliquer le cadre réglementaire applicable et les options possibles, le service de consultation est facile d'accès et permet d'intervenir hâtivement et d'habiliter les personnes à régler leur situation.
- Cette année, les membres du personnel, particulièrement académique, ont eu tendance à consulter davantage le BPTP de façon préventive afin d'obtenir conseil sur la gestion de situations difficiles, lors de situations potentiellement litigieuses ou en amont de décisions délicates à prendre, afin de s'assurer qu'elle ne créera pas d'injustice ou d'iniquité à l'endroit de l'étudiant. Nous remarquons que les membres du personnel académique ressentent le besoin d'échanger avec une personne neutre et d'obtenir des conseils lorsque des situations inhabituelles ou

plus difficiles à gérer surviennent. Les personnes en situation d'autorité académique à l'université vivent des situations de plus en plus complexes à gérer, notamment en raison de l'accroissement de la diversité culturelle et du nombre important de lois, politiques et règlements à prendre en compte. Nous avons d'ailleurs constaté une augmentation de 21% des consultations concernant la réglementation et nous apprécions que les membres de la communauté universitaire utilisent le BPTP comme une ressource pour la recherche de solutions. Quelques exemples de consultations en amont :

- » Consultation par un membre du personnel académique pour discuter des actions à poser suite à une altercation entre 2 étudiants dans un cours.
  - » Consultation par une enseignante sur les gestes à poser relativement à un possible cas de cyberintimidation.
  - » Consultation par une direction de département pour obtenir du soutien pour intervenir dans une situation qui semblait s'apparenter à une violence à caractère sexuel.
  - » Consultation par une direction de programme appelée à prendre des décisions concernant le parcours universitaire d'un étudiant suivant l'invocation d'une fin de stage injuste.
  - » Accompagnement pour habiliter quant aux normes d'équité qui devraient servir de balises aux personnes appelées à prendre des décisions dans le cadre d'études de dossiers académiques.
- Tout comme au cours de l'exercice précédent, les femmes communiquent davantage avec le BPTP que les hommes. Cette année, elles constituent globalement 63% des personnes demanderesses.

## RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

Afin de préserver la confidentialité, les recommandations émises dans les dossiers traités ne sont pas détaillées dans le présent rapport annuel. Voici toutefois quelques commentaires au sujet des recommandations individuelles qui ont été émises aux autorités universitaires concernées au cours de l'année :

- Dans les dossiers en lien avec la *Politique HDI*, nous avons eu l'occasion d'émettre des recommandations dans 12 des dossiers traités. Il est à noter que des recommandations peuvent être émises même dans le cas d'une plainte considérée non-recevable ou non fondée. Bien que certaines plaintes ne remplissent pas les critères requis par la loi et la jurisprudence pour être recevables, des enjeux relationnels, structurels et organisationnels soulevés au cours du traitement du dossier peuvent retenir notre attention. Ces enjeux sont présentés aux autorités concernées comme des « indicateurs de facteurs de risque » et sont accompagnés de recommandations. Ces dernières sont émises afin que l'UQTR puisse répondre à ses obligations légales de prévention du harcèlement, énoncées dans la *Politique*

HDI et dans la Loi sur les normes du travail, qui prévoient que l'employeur doit être à l'affût des facteurs de risque présents et prendre les moyens raisonnables pour agir rapidement sur eux afin d'éviter qu'ils ne se transforment en harcèlement psychologique. Au-delà des obligations légales, cet exercice est essentiel pour s'assurer que l'UQTR offre un milieu sain et sécuritaire à tous les membres de la communauté universitaire. À titre d'exemple, les indicateurs de facteurs de risque identifiés peuvent se situer au niveau de l'organisation du travail (ambiguïté des rôles, directives contradictoires, etc.), au niveau personnel (identification de maladresses communicationnelles de la part d'une personne en situation d'autorité) ou relationnel (conflit persistant). Chaque indicateur de facteur de risque est accompagné d'une recommandation (ex. recommandation que la personne mise en cause soit rencontrée par une personne en situation d'autorité pour la sensibiliser à son obligation d'agir avec civilité, approfondir une investigation sur le climat au sein d'une équipe, limiter les contacts entre deux personnes pour la durée de la résolution de la situation problématique, effectuer un exercice de clarification des rôles et responsabilités, etc.)

- Quant aux dossiers visés par la *Politique PTP*, nous avons également eu l'occasion d'émettre des recommandations dans 12 des dossiers traités. Toujours dans un souci d'améliorer les processus mis en place par l'UQTR, le BPTP peut également émettre des recommandations même si une plainte n'est pas fondée. Les recommandations peuvent viser spécifiquement un dossier afin de corriger la situation dénoncée, mais elles peuvent aussi être émises à titre préventif et avoir une portée plus large. À titre d'exemples, nous pouvons recommander qu'une demande soit réévaluée en tenant compte de nouveaux éléments, qu'une ancienne règle s'applique si un étudiant n'avait pas été adéquatement informé du changement, qu'un étudiant soit rencontré à nouveau pour lui expliquer la décision qui a été prise à son endroit ou qu'un processus de révision de note ait lieu dans certaines circonstances particulières, même si le délai est échu.

## RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Lors du traitement des dossiers reçus au cours de la présente année universitaire et des rencontres avec les différentes personnes impliquées, certains sujets ont retenu notre attention. Cela nous a permis d'identifier des pistes de recommandations générales suivantes :

- 1) Depuis l'entrée en vigueur de la *Politique VACS*, l'UQTR a déployé des efforts importants afin de promouvoir la prévention et la lutte contre les violences à caractère sexuel. Conformément aux exigences du Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, l'Université a mis en place des mesures de prévention, de sensibilisation et de formation qui méritent d'être maintenues et renforcées, notamment à travers une diffusion plus large de la *Politique VACS*.
  - » Afin de promouvoir la diffusion de la *Politique VACS* et de renforcer l'effort de sensibilisation auprès de la communauté universitaire, nous recommandons que la *Politique VACS* soit ajoutée au cadre réglementaire inclus dans les plans de cours de premier cycle et de cycles supérieurs.

**2)** Depuis son entrée en vigueur, les modes d'intervention informels offerts par la *Politique VACS* ont été généralement privilégiés par les personnes qui ont fait appel au BPTP. Toutefois, si ces modes d'intervention sont régulièrement utilisés, nous avons constaté qu'ils gagneraient à être davantage diffusés afin d'encourager les personnes impliquées à solliciter rapidement de l'aide et d'offrir aux parties une plus grande flexibilité et un meilleur contrôle des situations vécues. À cet égard, plusieurs personnes se sont dites étonnées par la diversité des alternatives au dépôt d'une plainte formelle en matière de violences à caractère sexuel et ont fait état de leur satisfaction à la suite de la mise en œuvre de démarches informelles, précisant que la publicisation de ces services aurait pu permettre une gestion plus proactive de la situation vécue. Celles-ci ont également indiqué qu'elles n'hésiteraient pas à recommander ces démarches aux personnes ayant des réticences à consulter parce qu'elles croiraient à tort que le processus « formel » serait la seule avenue possible.

» Dans le cadre de ses efforts de sensibilisation et de formation continue sur le sujet des VACS, il serait opportun que l'Université mette davantage en lumière les modes d'intervention informels offerts par la *Politique VACS*.

**3)** Afin de sensibiliser les membres de la communauté universitaire aux enjeux importants que sont l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI), d'augmenter et favoriser l'équité et l'inclusion dans les différentes sphères de la vie universitaire, l'Université a mis en œuvre plusieurs mesures visant à promouvoir ces principes, notamment la nomination, en 2019, d'une ressource spécialisée en ÉDI. Toutefois, il semble que peu d'information ait été diffusée au sujet de la mise en application de ces principes ainsi que concernant les initiatives entreprises et les différentes ressources disponibles.

» Afin de favoriser l'intégration des principes ÉDI dans les pratiques universitaires et d'accroître la participation équitable et inclusive de tous, l'Université aurait intérêt à communiquer davantage aux membres de la communauté universitaire ses engagements en matière d'ÉDI. Il serait également opportun d'assurer une meilleure visibilité des mesures mises en place et des ressources disponibles au sein de l'UQTR.

**4)** Dans le même ordre d'idées, il est ressorti des dossiers traités que les différences culturelles joueraient un rôle non négligeable dans les tensions relationnelles rapportées, notamment en raison des incompréhensions et des malentendus que cela peut engendrer entre les personnes impliquées. Ces situations surviennent aussi bien au sein de groupes d'étudiants, parmi les membres du personnel académique et administratif, qu'entre des personnes issues de ces différents groupes. Nous considérons que l'acquisition et le renforcement de compétences interculturelles permettraient d'éviter certains de ces malentendus et de développer des stratégies visant à favoriser le respect et l'inclusion.

» Dans un contexte où la diversité culturelle est en plein essor, il serait avantageux de rendre accessible des outils de sensibilisation permettant de conscientiser les membres de la communauté universitaire et de renforcer les compétences interculturelles.



5) Les stages de formation pratique constituent une partie importante de plusieurs programmes offerts par l'Université. Il n'est donc pas surprenant que les difficultés reliées aux stages soient des questions régulièrement portées à l'attention du BPTP. Dans le cadre de discussions que nous avons eues au sujet de ces dossiers, différentes personnes impliquées ont fait état des défis associés à la gestion proactive des difficultés notées en stage (soit au niveau du savoir-faire ou du savoir-être des étudiants) ainsi qu'aux conséquences d'un échec à un stage avancé, notamment la possibilité d'exclusion du programme après plusieurs années d'études investies. Il est certain que la question de l'évaluation des stages est complexe et présente d'autant plus de défis que le stage se déroule souvent à l'extérieur de l'Université et qu'il implique des accompagnateurs de milieux partenaires ayant différents niveaux d'expérience en supervision. Cependant, un encadrement plus formel et uniformisé des étudiants en difficulté permettrait de favoriser le dépistage rapide de ces situations et de déterminer les interventions de soutien les plus appropriées afin que ces étudiants puissent obtenir les outils et l'aide nécessaires avant que la situation ne se détériore.

» Dans une optique d'amélioration continue, nous recommandons qu'une réflexion soit entamée pour bonifier les mesures permettant de gérer en amont les difficultés notées en stage, de soutenir les étudiants en difficulté et de les accompagner efficacement dans leur cheminement académique.

6) Plusieurs situations évoquées concernent l'absence de réponse de membres du personnel académique ou administratif suite à l'envoi de courriels par les étudiants, parfois malgré des suivis de la part de ces derniers. Dans le cadre de ces situations, le BPTP est intervenu à différentes reprises pour demander qu'une réponse soit fournie. Plusieurs membres du personnel, services et programmes de l'UQTR reçoivent un nombre important de demandes, ce qui peut engendrer des délais dans le traitement de celles-ci. Toutefois, nous avons constaté que l'absence de réponse, ou la transmission d'une réponse tardive, pouvait favoriser les tensions entre les personnes impliquées, engendrer des effets néfastes sur les étudiants et le milieu d'études, et complexifier le traitement des dossiers en raison de la multiplication des démarches entreprises par les étudiants concernés auprès des différents intervenants. Elle augmenterait également l'anxiété ressentie par certains étudiants. L'identification d'un moyen pour réduire les temps d'attente et la multiplication des démarches, notamment par la transmission d'un accusé de réception des courriels dans un délai raisonnable, pourrait permettre d'agir efficacement sur cette situation.

» Dans le but d'améliorer les services offerts aux étudiants, il serait bénéfique d'identifier un moyen pour de réduire les délais de réponse.



## 6. SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2019-2020

Dans notre dernier rapport annuel, nous avons formulé une recommandation générale à l'effet de communiquer et rappeler périodiquement aux membres de la communauté universitaire les attentes de l'organisation en matière de comportements à privilégier, notamment le respect et la courtoisie dans les communications, tant verbales qu'écrites, et ce, même à distance, et que les politiques internes s'étendent au télétravail. Nous avons également recommandé de déployer tous les efforts nécessaires pour agir de façon préventive en matière de civilité.

- Deux capsules ont été diffusées auprès de la communauté universitaire afin de rappeler l'importance de faire preuve de civilité et de respect lors des communications en ligne. La première visait à sensibiliser aux impacts du langage non verbal. La deuxième concernait l'impulsivité et sensibilisait à l'importance de prendre conscience de son impact sur ses interlocuteurs lors de communications virtuelles. Ces capsules ont constitué un bon point de départ à la sensibilisation de la communauté à l'importance de la civilité numérique.
- Une trousse de sensibilisation sur la prévention et le traitement de situations relationnelles difficiles en milieu de travail sera prochainement diffusée et mise à la disposition des membres de la communauté universitaire. Cette trousse a plus précisément comme objectifs de :
  - » Définir les différences entre le conflit, l'incivilité et le harcèlement afin que tous aient un entendement commun sur ces notions;
  - » Informer sur les droits et obligations en matière de harcèlement psychologique et sexuel et sensibiliser sur le rôle de chacun dans le maintien d'un milieu sain;
  - » Responsabiliser les personnes à l'égard de leurs propres comportements et sur les gestes à poser pour désamorcer ou dénouer par eux-mêmes une situation difficile ou encore pour la dénoncer;
  - » Sensibiliser les personnes en situation d'autorité sur les bonnes pratiques afin de leur permettre d'assumer pleinement leur rôle dans le maintien d'un climat de travail sain;
  - » Transmettre un cadre de référence sur les différentes démarches de traitement d'une situation relationnelle difficile, incluant des conseils et des outils pratiques pour chaque cas d'espèce.

Elle comprendra des vidéos thématiques sur les sujets suivants :

- Prévenir l'émergence des tensions relationnelles en agissant à la source;
- Déceler les indices de tensions au sein d'une équipe de travail;
- Se préparer à une conversation difficile;
- Développer son autocritique et son savoir-être;
- Le rôle du témoin : comment réagir face à une situation problématique.

La trousse contribuera à aider l'Université à se conformer à ses obligations préventives et curatives en matière de harcèlement psychologique et sexuel ainsi qu'à maintenir un environnement de travail et d'études sain et empreint de civilité.



# 7. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS DU BPTP

## ACTIVITÉS DE PRÉSENTATION ET DE SENSIBILISATION

- Le BPTP a continué à faire connaître les services qu'il offre aux membres de la communauté universitaire, par le biais de rencontres avec les étudiants et les membres du personnel. L'objectif de ces rencontres est de présenter les différentes procédures existantes pour traiter les situations difficiles afin que les personnes rencontrées puissent, au besoin, avoir recours à nos services ou être en mesure d'orienter les étudiants et membres du personnel vers notre bureau. Nous visons à ce que les personnes aux prises avec des difficultés en lien avec nos politiques et procédures demandent de l'aide le plus tôt possible, d'une part, afin d'atténuer les conséquences néfastes de ces situations et, d'autre part, pour permettre un règlement rapide de celles-ci. Des groupes d'étudiants, d'employés, de représentants d'associations étudiantes ainsi que de nouveaux directeurs de départements ont entre autres été rencontrés.
- Des rencontres de sensibilisation ont également été effectuées pour répondre aux besoins spécifiques de certains groupes ou équipes de travail. Ces présentations traitaient de sujets tels que :
  - » Les notions de harcèlement, de discrimination, d'incivilité, de conflit, d'exercice du droit de gestion et de violences à caractère sexuel;
  - » L'obligation d'accommodement;
  - » Les rôles, responsabilités et obligations de l'UQTR, du BPTP, des personnes en situation d'autorité, du Service des ressources humaines et des membres de la communauté universitaire;
  - » La résolution des conflits.
- Le BPTP a participé au tournage de la vidéo de la rentrée virtuelle d'automne 2020 et était présent au kiosque de la rentrée 2021.
- Il a également contribué à des rencontres de préparation de la formation pour les personnes en situation de relation pédagogique ou d'autorité.
- Il a participé à des rencontres avec le Service des ressources humaines pour accroître nos actions en termes de promotion de la civilité.
- Le BPTP a également fourni des outils de sensibilisation. À titre d'exemple, à un directeur de programme qui, après avoir constaté des comportements qui pou-

vaient s'apparenter à de l'incivilité ou du harcèlement dans le passé, souhaitait agir de façon préventive. Nous lui avons fourni des informations à introduire dans la présentation d'accueil des étudiants, notamment au sujet de la *Politique HDI*, des services du BPTP et des étapes à suivre en cas de tension relationnelle. Nous avons aussi fourni à une directrice de département un court aide-mémoire à diffuser au sein du département à propos des tensions relationnelles et des étudiants qui croient être victime d'une situation d'incivilité en stage.

- La promotion de nos services s'est aussi faite via notre site web, qui offre des renseignements utiles pour l'ensemble de la communauté universitaire.

## ACTIVITÉS DE RAYONNEMENT ET DE COLLABORATION

La protectrice universitaire est membre de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (AOUCC), ainsi que de l'Association des ombudsmans universitaires du Québec (AOUQ), dont le rôle est de promouvoir la fonction d'ombudsman dans les institutions d'enseignement supérieur, de fournir du soutien et du perfectionnement professionnel à ses membres. Elle rencontre périodiquement ses collègues provinciaux afin d'échanger sur des enjeux communs, dans une perspective d'amélioration continue.

La protectrice universitaire est également membre d'un réseau interuniversitaire portant sur le harcèlement et les violences à caractère sexuel. Plusieurs intervenants, qui jouent un rôle équivalent dans le domaine du harcèlement et des violences à caractère sexuel, provenant d'universités au Québec participent à ces rencontres périodiques, qui permettent d'adresser les préoccupations reliées à des enjeux communs.

Elle demeure active sur les listes d'échanges avec ses homologues de ces différents groupes.

## ACTIVITÉ DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Les activités de formation professionnelle sont également primordiales afin de demeurer à jour dans les différents domaines relatifs à l'exercice du mandat. La protectrice universitaire a participé à une formation sur la justice réparatrice et la médiation à travers les expériences et les développements du réseau Équijustice, ainsi qu'à une formation sur la médiation à distance. Elle a également participé à une formation sur les aspects procéduraux reliés aux politiques et aux enquêtes en matière de harcèlement psychologique et de violences à caractère sexuel et une formation sur les biais inconscients et la discrimination.

La technicienne en prévention et règlement des différends a participé à une formation sur la jurisprudence récente en matière d'enquêtes de harcèlement et à une formation, offerte par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, sur la protection contre la discrimination sous l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne.



## 8. TÉMOIGNAGES DE MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Cette courte note pour vous remercier de votre travail délicat, attentif et minutieux. Je l'apprécie énormément.

Cordialement,  
*Un membre du personnel*



Merci beaucoup pour votre professionnalisme et merci d'avoir l'int[é]rêt de l'institution et de l'ensemble de la communauté universitaire à coeur.

*Un membre du personnel*



Vous pouvez imaginer le flot d'émotions que ça m'a apporté. J'en suis encore à assimiler la nouvelle, mais je tenais tout de même à vous remercier pour tout le temps que vous avez consacré à mon dossier. Je conçois très bien toute l'énergie qu'il a dû vous demand[er] et j'espère que vous trouverez un peu de réconfort dans le gain que je viens d'obtenir, grâce à la recommandation que vous avez formulée pour moi au [...]

Du fond du coeur, merci.  
*Une étudiante*



Pour conclure, je voulais vous remercier pour tout le temps que vous avez pris pour examiner ma demande et faire toutes les enquêtes nécessaires pour faire la lumière sur la situation que j'ai vécue. Merci d'être là pour les étudiant.e.s.

*Une étudiante*



Excellent, merci beaucoup pour votre aide. Nous sommes contentes que le processus ait porté fruit.

*Une étudiante*

Je voudrais vous traduire ma gratitude pour tout votre soutien relatif à ma plainte. En effet j'ai été entendu ce matin par [...] J'ai pu recevoir de la part du comité un avis favorable à ma requête. [...]

*Un étudiant*



Bonjour Mme Hudon,  
Merci de m'avoir répondu promptement à chaque fois que j'écrivais!

Et Me Hardy, je tenais sincèrement à vous remercier pour votre aide et votre écoute tout au long de notre dossier! Maintenant que ce chapitre est clos, je suis en attente pour pouvoir finalement entamer le processus afin d'obtenir mon permis de travail!

*Une étudiante*



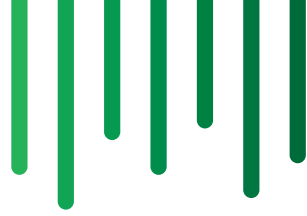
Mme Hardy,  
Un grand merci pour l'échange de ce matin et l'attention portée à mon dossier. J'ai le sentiment d'avoir été entendu et les recommandations formulées par vos soins auprès des instances montrent tout le sérieux de votre approche. Bref, je poursuis mon travail avec plus de motivation depuis cet après-midi.

Cordialement,  
*Un membre du personnel*



Je vous remercie de m'avoir aidé et je vous souhaite bonne chance pour l'avenir.

*Un étudiant*



# ANNEXES

## ANNEXE 1

[Politique de prévention et de traitement des plaintes](#)

## ANNEXE 2

[Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité à l'Université du Québec à Trois-Rivières](#)

## ANNEXE 3

[Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel](#)

## ANNEXE 4

[Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'Université du Québec à Trois-Rivières](#)







Université du Québec  
à Trois-Rivières  
**Bureau de prévention  
et de traitement des plaintes**