

RAPPORT ANNUEL 2021-2022



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^{er} mai 2021 au 30 avril 2022

*Impartialité
Confidentialité
Indépendance*

Table des MATIÈRES

Message de la protectrice universitaire	1
1. Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes	2
1.1. Son mandat	2
1.2. Sa vision	3
1.3. Ses valeurs	4
1.4. Son équipe	4
2. Faits saillants	5
3. Définitions utiles	6
4. Bilan des activités d'intervention	9
4.1. Politique de prévention et de traitement des plaintes (Politique PTP)	9
4.2. Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité (Politique HDI)	13
4.3. Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel (Politique VACS)	18
4.4. Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'Université du Québec à Trois-Rivières	21
5. Observations et recommandations	22
5.1. Observations	22
5.2. Recommandations individuelles	23
5.3. Recommandations générales	25
6. Suivi des recommandations 2020-2021	28
7. Bilan des autres activités du BPTP	32
7.1. Activités de présentation et de sensibilisation	32
7.2. Activités de rayonnement et de collaboration	33
7.3. Activités de développement professionnel	34
8. Témoignages de membres de la communauté universitaire	35
Annexes	37



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^{er} mai 2021 au 30 avril 2022, conformément à l'article 9.2 de la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*.

Vous trouverez dans les pages qui suivent des données statistiques relatives aux demandes reçues et aux interventions que nous avons menées au cours de cette période, un exposé de nos observations et recommandations, ainsi qu'un résumé de nos activités administratives et préventives.

Le BPTP offre un endroit où les membres de notre communauté universitaire et les personnes candidates à l'admission et usagères des services peuvent se tourner pour être entendues et obtenir de l'aide pour résoudre des situations parfois difficiles, de façon confidentielle et impartiale. Ces personnes nous partagent des situations vécues parfois délicates et chargées d'émotions. Je les remercie pour la confiance qu'elles nous accordent.

Ma reconnaissance va également aux personnes qui ont collaboré au traitement de nos dossiers. Leur implication et contribution dans la recherche de solutions est essentielle pour la réalisation de notre mandat.

Finalement, je remercie Anne-Marie Hudon, notre technicienne en prévention et règlement des différends, pour son professionnalisme et ses qualités humaines.

Je vous souhaite une bonne lecture et 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, divulgation, 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 déchargé de cette obligation par la personne qui a effectué la demande ou par la loi. Afin de préserver son indépendance, la protectrice universitaire ne fait partie d'aucun syndicat ou association d'employé.e.s, ni d'aucun comité au sein de l'UQTR.

La protectrice universitaire est maîtresse de sa procédure relativement au traitement des demandes qui lui sont soumises, 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 leur contexte particulier, afin d'adopter la démarche de résolution la plus efficiente, 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 personnes ayant soumis une demande d'admission et usagères 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 les 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 l'amiable, dès que 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. 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.

Il est ainsi tenté, 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 escomptés, 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 d'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 et de l'adhésion de la communauté universitaire envers nos services. 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 est une communauté universitaire d'environ 15 000 étudiant.e.s, dont 2 320 étudiant.e.s internationaux et 2 200 employé.e.s, et comprend 350 programmes, près de 70 unités de recherche, 4 campus et 5 centres universitaires.

Au cours de la période du 1^{er} mai 2021 au 30 avril 2022, **184** nouvelles demandes ont été adressées au BPTP. **5** dossiers de la période précédente ont également été finalisés, pour un total de **189** dossiers traités.

49 %

des personnes demanderesse.s étaient des membres de la communauté étudiante de 1^{er} cycle ou de cycles supérieurs.

15 %

des membres de la communauté étudiante qui ont fait appel à nos services étaient des étudiant.e.s internationaux¹.

28 %

des personnes demanderesse.s étaient des membres du personnel académique ou administratif.

23 %

des demandes provenaient de personnes autres (ex. ancien.ne.s étudiant.e.s, personnes qui consultent au nom d'étudiant.e.s, personnes ayant soumis une demande d'admission ou usagères des services, membres d'associations, etc.)

68 %

des personnes demanderesse.s étaient des femmes.

63 %

des demandes concernaient la Politique de prévention et de traitement des plaintes.

31 %

des demandes concernaient la Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité.

6 %

des demandes concernaient la Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel.

69 %

des demandeurs ont communiqué avec le BPTP pour entamer une démarche informelle (consultation, accompagnement, conseil, soutien à titre de tiers facilitateur).

31 %²

des personnes ont communiqué avec le BPTP pour déposer une plainte ou une demande d'intervention formelle.

1 Correspond à 1,2 % de la communauté étudiante internationale de l'UQTR.

2 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 effectuées 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 la personne demanderesse. 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 à la personne demanderesse 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 personnes demanderesse, en les soutenant, à présenter elles-mêmes les demandes qu'elles ont à formuler, leur assurant par le fait même l'alternative d'une meilleure collaboration avec leur enseignant.e, leur directeur ou directrice 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, notamment au moyen d'un formulaire écrit, ce qu'elle considère être une conduite harcelante, discriminatoire, violente à caractère sexuel, répréhensible, inéquitable ou injuste à son endroit. Le nom de la ou les 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.

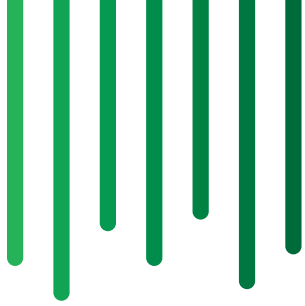
« Plainte fondée ou partiellement fondée »: L'analyse de la plainte a mis en évidence que la personne a été victime soit de harcèlement, de discrimination, d'une violence à caractère sexuel, ou encore qu'elle n'a pas été traitée équitablement, en respect de ses droits ou qu'elle nécessite un traitement 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 en 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, en l'occurrence 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. 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^{er} mai 2021 au 30 avril 2022. Il est à noter que les dossiers traités et les recommandations émises ne font pas l'objet d'une description détaillée, afin de préserver la confidentialité attendue de la part des personnes qui font appel au BPTP.

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

En vertu de la *Politique PTP*, le BPTP :

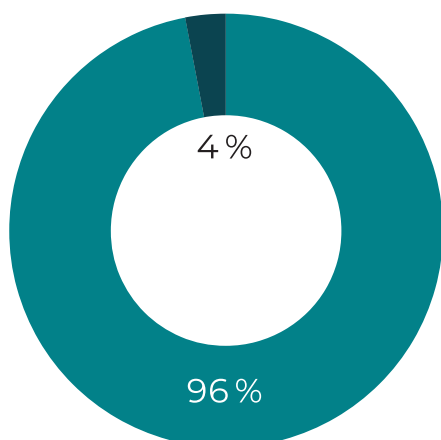
- Reçoit et traite les plaintes de tout membre de la communauté universitaire, personne ayant soumis une demande d'admission ou usagère des services de l'UQTR qui, après avoir épuisé les recours disponibles à l'interne, s'estime lésé dans ses droits ou croit avoir été traité injustement dans ses relations avec l'UQTR;
- Informe les personnes qui le 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 le consultent dans l'analyse d'une problématique, la détermination des enjeux et l'évaluation des actions appropriées.

INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

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



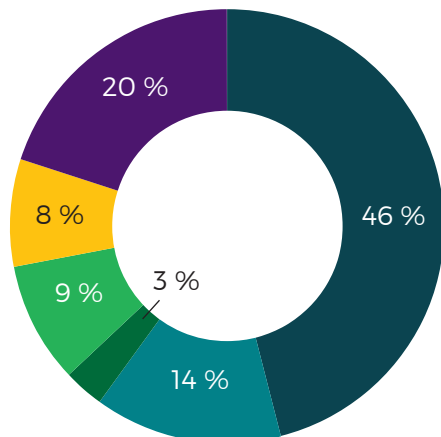
STATUT DES DEMANDES (120)



- Traitées: **115 (96 %)**
- En cours de traitement: **5 (4 %)**

Les demandes en cours de traitement réfèrent à celles qui n'avaient pas été finalisées en date du 30 avril 2022.

STATUT DES PERSONNES DEMANDERESSES

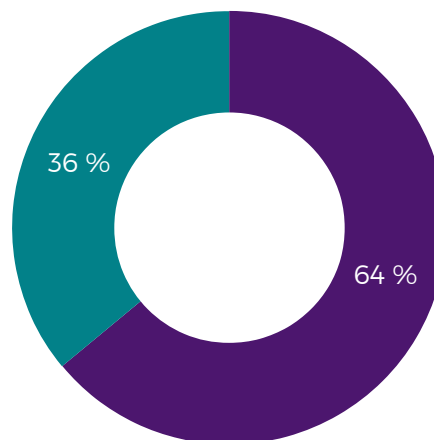


- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **55 (46 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **17 (14 %)**
- Personnel académique: **4 (3 %)**
- Personnel administratif: **11 (9 %)**
- Candidate(s) à l'admission: **9 (8 %)**
- Autres (ex.: ancien.ne.s étudiant.e.s, personnes externes, etc.): **24 (20 %)**

Afin de préserver la confidentialité, les graphiques présentés n'élaborent pas sur la provenance des situations rapportées, c'est-à-dire les départements, programmes ou services spécifiques où évoluent les personnes demanderesse, ces données n'étant pas suffisamment significatives vu le nombre restreint de demandes par lieu. Dans la même optique, vu leur nombre restreint, les membres du personnel ne sont pas séparés par catégorie spécifique (ex. cadre, direction de département, chargé.e de cours, etc.), afin de préserver la confidentialité. Ces données, qui demeurent internes, nous guident toutefois dans l'application de mesures particulières (ex.: recommandations, collaboration accrue avec certains secteurs, etc.).

Les étudiant.e.s, qui composent majoritairement la communauté universitaire, représentent la majorité (60 %) des personnes demanderesse en lien avec la *Politique PTP*.

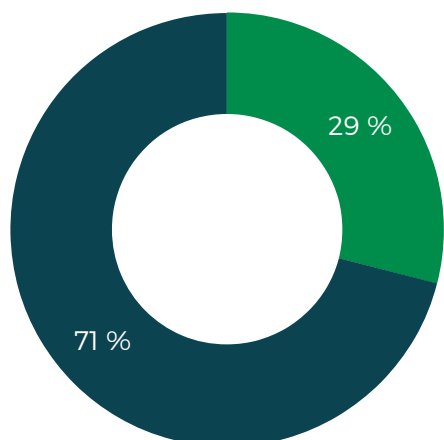
GENRE DES PERSONNES DEMANDERESSES



- Femmes: **77 (64 %)**
- Hommes: **43 (36 %)**

La plupart des demandes (64 %) en vertu de la *Politique PTP* ont été déposées par des femmes.

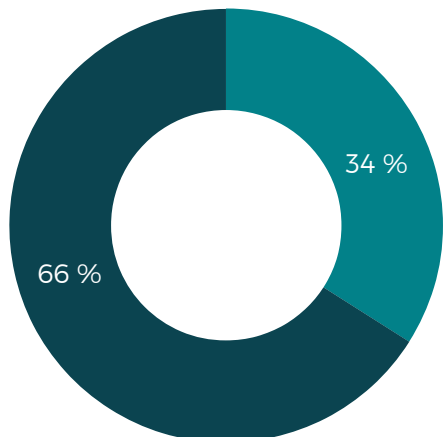
ORIGINE DES ÉTUDIANT.E.S³



- Étudiant.e.s internationaux: **21 (29 %)**
- Étudiant.e.s canadiens: **51 (71 %)**

La majorité (71 %) des demandes de la communauté étudiante, qui ont été adressées au BPTP en vertu de la *Politique PTP*, ont été faites par des étudiant.e.s canadiens.

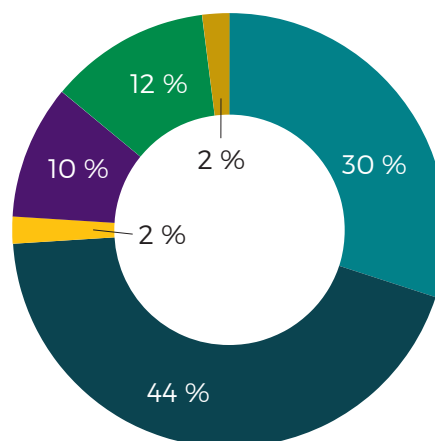
NATURE DES DEMANDES



- Plaintes formelles/demandes d'intervention: **41 (34 %)**
- Consultations: **79 (66 %)**

Les consultations représentent 66 % des demandes qui ont été traitées en vertu de la *Politique PTP*.

OBJET DES 41 PLAINTES FORMELLES/DEMANDES D'INTERVENTION



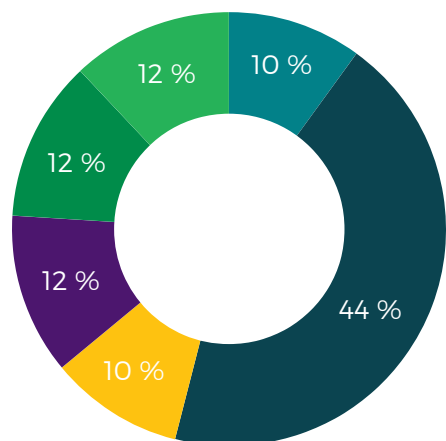
- Nature financière (ex. frais de scolarité, bourses, assurances, etc.): **12 (30 %)**
- Nature académique (ex. admission, RAC, révision de note, etc.): **18 (44 %)**
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel: **1 (2 %)**
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique: **4 (10 %)**
- Règlementation (ex. règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.): **5 (12 %)**
- Droits de la personne (ex. protection des renseignements personnels, etc.): **0**
- Situation liée à la Covid-19: **1 (2 %)**

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 le principal élément soulevé.

Les plaintes et demandes d'intervention de nature académique constituent près de la moitié (44 %) des plaintes formelles/demandes d'intervention en vertu de la *Politique PTP*.

3 Dans l'optique de préserver la confidentialité, l'origine apparaît seulement pour les étudiant.e.s, puisque les employés étaient globalement moins nombreux

ISSUE DES 41 PLAINTES FORMELLES/ DEMANDES D'INTERVENTION

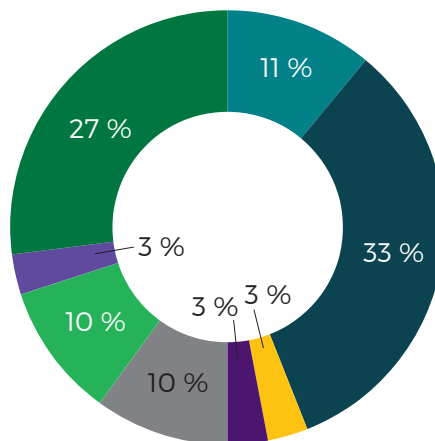


- Plaintes non recevables: **4 (10 %)**
- Plaintes non fondées: **18 (44 %)**
- Plaintes fondées ou partiellement: **4 (10 %)**
- Plaintes/demandes d'intervention réglées par des démarches informelles: **5 (12 %)**
- Plaintes en cours de traitement: **5 (12 %)**
- Autres (ex. plainte retirée, la personne plaignante ne donne pas suite, etc.): **5 (12 %)**

10 % des plaintes formelles ont été considérées comme étant fondées ou partiellement fondées.

Une faible proportion (12 %) des demandes soumises ont été abandonnées, retirées ou réglées avant notre intervention.

OBJET DES 79 CONSULTATIONS



- Nature financière (ex. frais de scolarité, bourses, assurances, etc.): **9 (11 %)**
- Nature académique (ex. admission, RAC, révision de note, etc.): **26 (33 %)**
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel: **2 (3 %)**
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique: **2 (3 %)**
- Règlementation (ex. règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.): **8 (10 %)**
- Droits de la personne (ex. protection des renseignements personnels, accommodements, etc.): **8 (10 %)**
- Situation liée à la Covid-19: **2 (3 %)**
- Autres (ex. consultations externes/demandes de collaboration, etc.): **22 (27 %)**

Les situations de nature académique représentent plus du tiers des consultations en lien avec la *Politique PTP*.

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 rôle 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 la 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 membre de la communauté étudiante, 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. 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.

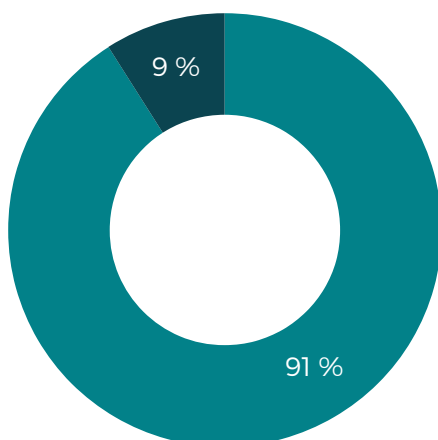
Discrimination: La discrimination se définit comme une conduite se manifestant par des paroles, des gestes, des actes visant à exclure une personne, ou à l'inférioriser, ou à lui refuser certains droits en raison de la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation 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 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

57 dossiers en lien avec la *Politique HDI* ont été ouverts et 1 dossier de l'année précédente a été finalisé.

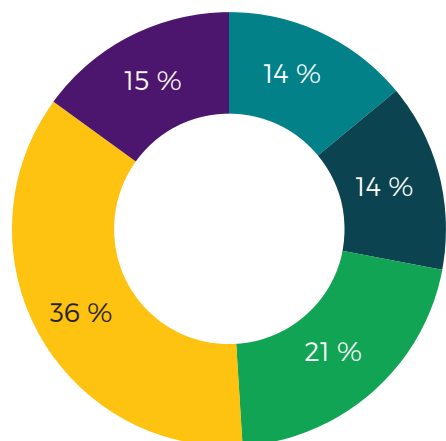
STATUT DES DEMANDES (58)



- Traitées: **53 (91 %)**
- En cours de traitement: **5 (9 %)**

Les demandes en cours de traitement font référence à celles qui n'avaient pas été finalisées en date du 30 avril 2022.

STATUT DES PERSONNES DEMANDERESSES⁴

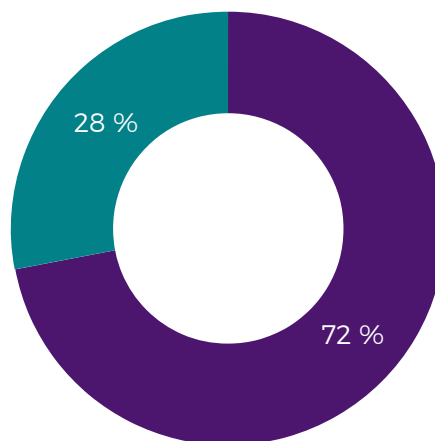


- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **8 (14 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **8 (14 %)**
- Personnel académique: **12 (21 %)**
- Personnel administratif: **21 (36 %)**
- Autres (ex. personnes externes à l'UQTR, etc.): **9 (15 %)**

Les membres du personnel administratif et académique ont été les plus nombreux (57 %) à faire appel au BPTP en lien avec la *Politique HDI*.

La communauté étudiante représente 28 % des personnes demanderesses en vertu de la *Politique HDI*.

GENRE DES PERSONNES DEMANDERESSE

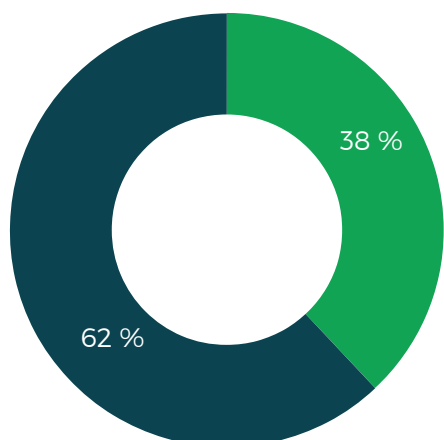


- Femmes: **42 (72 %)**
- Hommes: **16 (28 %)**

La majorité (72 %) des demandes en lien avec la *Politique HDI* ont été déposées par des femmes.

4 Afin de préserver la confidentialité, les graphiques présentés n'élaborent pas sur la provenance des situations rapportées, c'est-à-dire les départements, programmes ou services spécifiques où évoluent les personnes demanderesses, ces données n'étant pas suffisamment significatives vu le nombre restreint de demandes par lieu. Dans la même optique, vu leur nombre restreint, les membres du personnel ne sont pas séparés par catégorie spécifique (ex. cadre, direction de département, chargé.e de cours, etc.), afin de préserver la confidentialité. Ces données, qui demeurent internes, nous guident toutefois dans l'application de mesures particulières (ex.: recommandations, collaboration accrue avec certains secteurs, etc.).

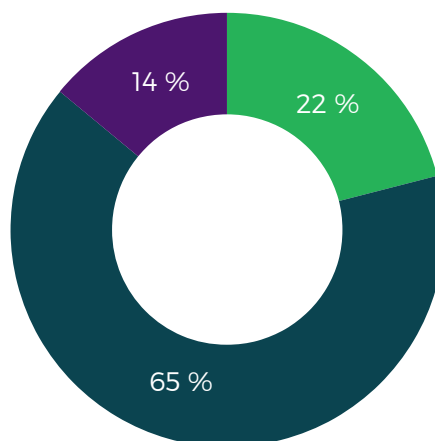
ORIGINE DES ÉTUDIANT.E.S⁵



- Étudiant.e.s internationaux: **6 (38 %)**
- Étudiant.e.s canadiens: **10 (62 %)**

Les étudiant.e.s internationaux représentent un peu plus du tiers (38 %) des personnes demanderesse provenant de la communauté étudiante.

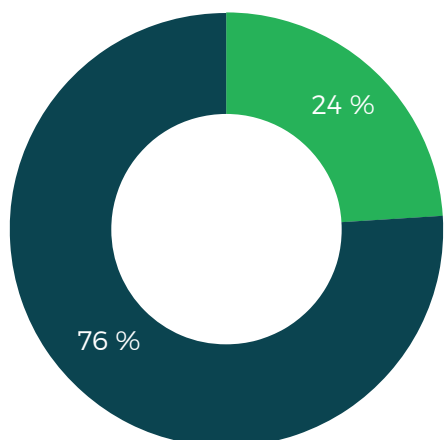
STATUT DES 14 PERSONNES VISÉES PAR LES PLAINTES FORMELLES/DEMANDES D'INTERVENTION⁶



- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **3 (22 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **0**
- Personnel académique: **9 (65 %)**
- Personnel administratif: **2 (14 %)**

Les membres du personnel académique sont plus nombreux (65 %) à être visés par les plaintes et demandes d'intervention.

NATURE DES DEMANDES



- Plaintes formelles/demandes d'intervention: **14 (24 %)**
- Consultations: **44 (76 %)**

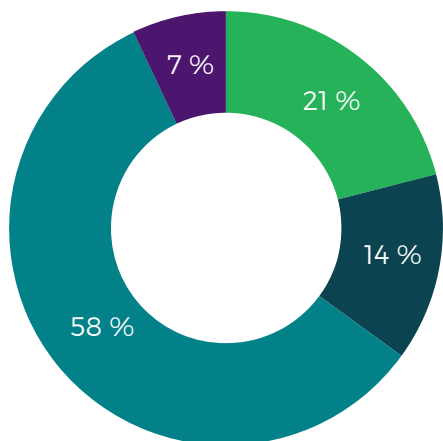
Les consultations constituent la majorité (76 %) des demandes qui nous ont été adressées en vertu de la *Politique HDI*.

5 Voir note 3

6 Voir note 4



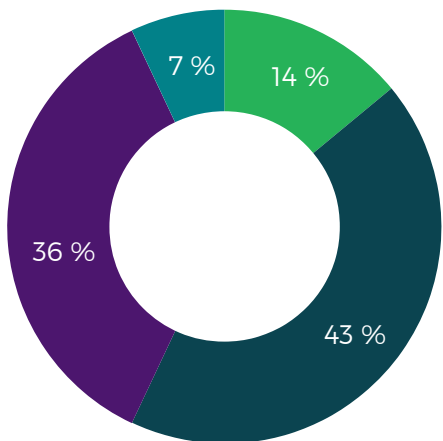
OBJET DES 14 PLAINTES/ DEMANDES D'INTERVENTION



- Harcèlement: **3 (21 %)**
- Discrimination: **2 (14 %)**
- Incivilité: **8 (58 %)**
- Conflit: **1 (7 %)**

Les situations d'incivilité équivalent à un peu plus de la moitié (58 %) des demandes d'intervention en vertu de la *Politique HDI*.

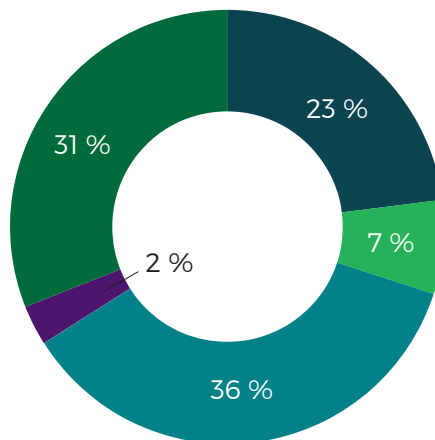
ISSUE DES 14 PLAINTES/DEMANDES D'INTERVENTIONS



- Plaintes non recevables: **2 (14 %)**
- Plaintes/demandes d'intervention réglées par des démarches informelles: **6 (43 %)**
- En cours de traitement: **5 (36 %)**
- Autres (ex. plainte retirée, la personne plaignante ne donne pas suite, etc.): **1 (7 %)**

Près de la moitié (43 %) des plaintes et demandes d'intervention ont été réglées par des démarches informelles.

OBJET DES 44 CONSULTATIONS



- Harcèlement: **10 (23 %)**
- Discrimination: **3 (7 %)**
- Incivilité: **16 (36 %)**
- Conflit: **1 (2 %)**
- Autres (ex. climat de travail, inquiétude, etc.): **14 (31 %)**

Les situations d'incivilité ont fait l'objet du tiers (36 %) 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 32 % des demandes de consultation. À titre d'exemple, un climat de travail tendu, une inquiétude par rapport à un(e) collègue, une demande d'information quant à la *Politique HDI*, etc.

Il est à noter que certaines personnes s'adressent initialement au BPTP en indiquant être victimes de discrimination. Lorsque la situation ne révèle pas que le motif de discrimination invoqué est protégé par la *Charte des droits et libertés de la personne*, le dossier est classé dans « Autres ».

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

En vertu de la *Politique VACS*, le rôle du BPTP est de recevoir et traiter les plaintes en matière de violence à caractère sexuel. Il 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 cyberspace. 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

11 nouveaux dossiers en lien avec la *Politique VACS* ont été ouverts cette année.

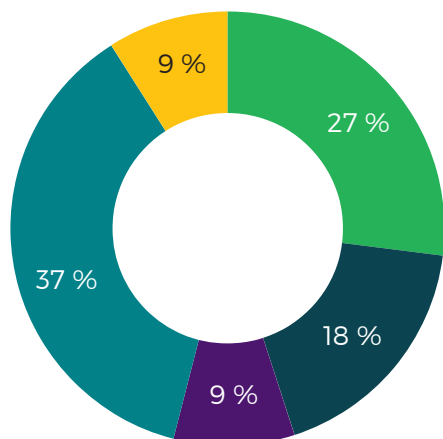
STATUT DES DEMANDES (11)

Traitées: **10**

En cours de traitement: **1**

Les demandes en cours de traitement font référence à celles qui n'avaient pas été finalisées en date du **30 avril 2022**.

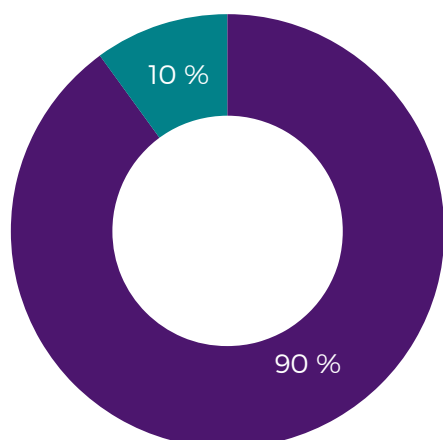
STATUT DES PERSONNES DEMANDERESSES⁷



- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **3 (27 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **2 (18 %)**
- Personnel académique: **1 (9 %)**
- Personnel administratif: **4 (37 %)**
- Autres (ex. personnes externes à l'UQTR, etc.): **1 (9 %)**

Aucune catégorie de personnes demanderesses ne ressort spécifiquement, les demandes sont réparties entre les membres de la communauté universitaire.

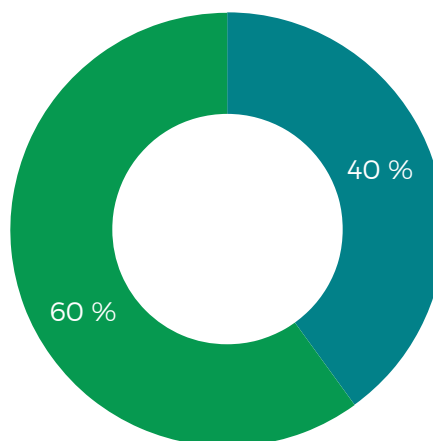
GENRE DES PERSONNES DEMANDERESSES



- Femmes: **10 (90 %)**
- Hommes: **1 (10 %)**

La presque totalité (90 %) des demandes en vertu de la *Politique VACS* a été déposée par des femmes.

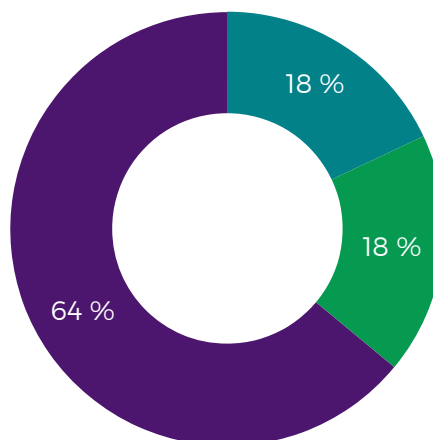
ORIGINE DES ÉTUDIANT.E.S⁸



- Étudiant.e.s internationaux: **2 (40 %)**
- Étudiant.e.s canadiens: **3 (60 %)**

Les étudiant.e.s internationaux constituent près de la moitié (40 %) des étudiant.e.s qui ont fait appel au BPTP en vertu de la *Politique VACS*.

NATURE DES DEMANDES



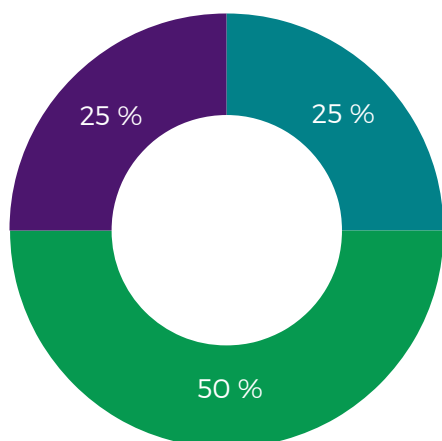
- Signalements: **2 (18 %)**
- Plaintes: **2 (18 %)**
- Consultations: **7 (64 %)**

Les consultations représentent la majorité (64 %) des demandes qui nous ont été adressées en vertu de la *Politique VACS*.

7 Voir note 4

8 Voir note 3

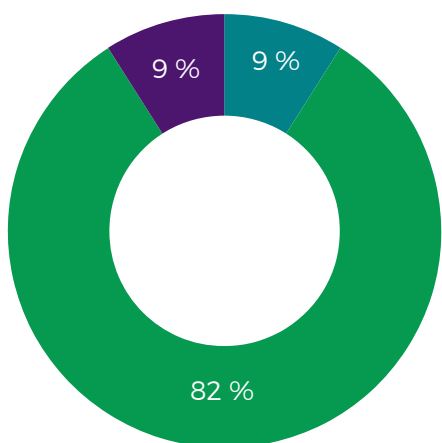
STATUT DES 4 PERSONNES VISÉES PAR LES SIGNALEMENTS/PLAINTES⁹



- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **1 (25 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **0**
- Personnel académique: **2 (50 %)**
- Personnel administratif: **0**
- Autres (ex. personne externe à l'UQTR, etc.): **1 (25 %)**

La moitié des signalements et plaintes traités en vertu de la *Politique VACS* visaient le personnel académique.

NATURE DES INTERVENTIONS



- Traitement formel – Plainte fondée: **1 (9 %)**
- Traitement formel – Plainte non fondée: **0**
- Rencontres avec les personnes en situation d'autorité (ex. pour mettre en place des mesures correctives, etc.): **0**
- Interventions informelles: **9 (82 %)**
- En cours de traitement: **1 (9 %)**

Les interventions informelles ont majoritairement (82 %) été utilisées pour régler les plaintes et signalements déposés en vertu de la *Politique VACS*.

Les interventions informelles 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).

⁹ Voir note 4

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

La *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'UQTR* 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.

Il est à noter que tout membre de la communauté universitaire peut également divulguer un acte répréhensible auprès du Protecteur du citoyen et que les divulgations anonymes doivent lui être adressées directement.

INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

La protectrice universitaire n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles au cours de l'année 2021-2022. Il est à noter que le [rapport annuel 2020-2021](#)¹⁰ du Protecteur du citoyen fait mention d'un total de 3 divulgations ou demandes d'assistances, pour l'ensemble des universités du Québec. 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.

10 Le rapport annuel 2021-2022 du Protecteur du citoyen n'était pas encore disponible au moment du dépôt du présent rapport annuel.



5. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

5.1 OBSERVATIONS

- La plupart des personnes qui ont consulté le BPTP ont été référées par un membre du personnel, par leur syndicat ou leur association étudiante, ou connaissaient déjà le recours en tant que membre de la communauté universitaire de l'UQTR. Les autres personnes ont connu les services du BPTP notamment par le biais des rencontres de présentation qui ont été effectuées ou par le site web.
- Depuis l'instauration du BPTP dans sa forme actuelle, le 2 septembre 2018, le nombre de demandes s'est significativement accru. Cette année, il n'y a toutefois pas eu de variation significative dans les statistiques, en comparaison avec la période précédente. Nous avons noté :
 - » Une légère diminution de 7 % des plaintes et demandes d'intervention en vertu de la *Politique HDI*.
 - » Une faible diminution de 10 % des plaintes et demandes d'intervention en vertu de la *Politique PTP*.
 - » Une augmentation minime des demandes en vertu de la *Politique VACS* (1 dossier de plus).
- Les démarches de consultation visant à obtenir de l'aide, des conseils ou pour être guidé dans une démarche de solution ont encore été majoritairement utilisées cette année. Ainsi, toutes catégories confondues, 69 % des demandes qui nous ont été adressées visaient à se prévaloir de nos services-conseils ou nos démarches informelles. Nous tentons de mettre de l'avant ces modes préventifs et alternatifs au dépôt d'une plainte, sachant qu'ils contribuent à habiliter les personnes à résoudre elles-mêmes la situation avec la ou les personnes impliquées. En ce sens, certaines de nos interventions consistent à encourager les personnes à présenter leur point de vue et dialoguer, dans un esprit de recherche de solution, en leur donnant des conseils concrets.
- Différentes questions préventives relatives aux droits et libertés de la personne, particulièrement concernant le droit aux accommodements raisonnables ont été posées cette année. Par exemple, « *Comment répondre à une demande d'accommodement lorsqu'elle entre en conflit avec les exigences académiques?* », « *Quels sont les éléments à prendre en considération et jusqu'où doit-on aller dans notre obligation d'accommoder?* ».

- Nous avons constaté une augmentation de la complexité des plaintes, en termes de nombre d'enjeux et de personnes impliquées, qui se traduit par un nombre important de rencontres et de suivis à effectuer. Outre l'augmentation du nombre d'intervenants à rencontrer, cela a également eu un impact sur la durée de traitement des dossiers. 9 % des plaintes et demandes d'intervention en matière de harcèlement, discrimination et violences à caractère sexuel n'avaient pas été finalisées en date du 30 avril 2022.
- Les situations d'incivilité (ex. rudesse verbale, hausser le ton, attitude et questions qui tendent vers la confrontation, etc.) représentent toujours une part importante des situations signalées au BPTP. Cette année, celles-ci équivalent à un peu plus de la moitié (57 %) des demandes d'intervention et à 36 % des consultations en vertu de la *Politique HDI*. Les étudiant.e.s ont rapporté moins de situations d'incivilité que les membres du personnel académique et administratif. Il est à noter que ces statistiques n'incluent pas les situations d'incivilité ayant été signalées au Service des ressources humaines et aux personnes en situation d'autorité.

5.2 RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

La majorité des demandes que nous traitons sont résolues par des consultations et des interventions à titre de tiers facilitateurs. Il arrive toutefois que des recommandations soient nécessaires, même dans le cas de plaintes non fondées. Vous trouverez ci-dessous quelques commentaires au sujet des recommandations individuelles qui ont été formulées aux autorités universitaires concernées au cours de la période 2021-2022. Afin de préserver la confidentialité des dossiers traités, les recommandations émises ne sont cependant pas détaillées dans le présent rapport annuel.

- Lors du traitement des dossiers en vertu de la *Politique HDI*, nous avons eu l'occasion d'émettre des recommandations dans 6 dossiers. Même si une plainte s'avère non recevable ou non fondée, car elle ne remplit pas les critères requis par la loi et la jurisprudence, des recommandations peuvent être émises. Des enjeux relationnels, structurels et organisationnels peuvent retenir notre attention au cours du traitement du dossier et être présentés aux autorités concernées comme des « indicateurs de facteurs de risque ». Ceux-ci sont accompagnés des recommandations proposées par le BPTP afin que l'UQTR puisse répondre à ses obligations légales de prévention du harcèlement, prévues dans la *Politique HDI* et dans la *Loi sur les normes du travail*. L'organisation 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. Les indicateurs de facteurs de risque peuvent se situer au niveau de l'organisation du travail (ex. ambiguïté des rôles, directives contradictoires, etc.), au niveau personnel (ex. maladroites communicationnelles) ou relationnel (ex. conflit persistant). Dans ces situations, le BPTP peut, par exemple, recommander une clarification des rôles et responsabilités de chacune des parties, qu'une personne soit sensibilisée à son obligation de civilité par une personne en situation d'autorité, que des suivis soient

effectués régulièrement ou qu'une personne désignée responsable intervienne rapidement pour faire cesser tout comportement incivil.

- Nous avons également eu l'occasion d'émettre des recommandations dans 9 des dossiers traités en lien avec la *Politique PTP*. Dans un souci d'améliorer les processus mis en place par l'UQTR, le BPTP peut émettre des recommandations même si une plainte n'est pas fondée. Elles peuvent viser un dossier afin de corriger une situation spécifique, mais elles peuvent aussi être formulées à titre préventif et avoir une portée plus large. Par exemple, nous pouvons recommander qu'une demande soit réévaluée en tenant compte de nouveaux éléments, qu'une ancienne règle s'applique si une étudiante ou un étudiant n'avait pas été adéquatement informé du changement, que le membre de la communauté étudiante soit rencontré à nouveau pour lui expliquer la décision qui a été prise à son endroit ou qu'un processus de révision ait lieu dans certaines circonstances particulières, même si le délai est échu.
- Nous avons en outre conseillé la mise en place de mesures d'accommodement et/ou effectué des recommandations dans 3 des dossiers traités en vertu de la *Politique VACS*. Les mesures d'accommodement peuvent être recommandées temporairement pendant la durée du traitement d'un signalement ou d'une plainte afin de protéger les personnes impliquées et limiter les impacts sur leur cheminement professionnel ou académique. Elles sont mises en place avec l'accord de la personne demanderesse et peuvent inclure le report d'une activité d'évaluation sans pénalité, la modification de cours ou de tâches, etc.

5.3 RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Lors du traitement des dossiers reçus au cours de l'année et des rencontres avec les différentes personnes impliquées, certains sujets ont retenu notre attention et ont permis d'identifier les pistes de réflexion suivantes pour l'administration universitaire :

1) Situations de handicaps temporaires

La dernière année a mis en lumière certains défis au niveau du traitement des situations de handicaps temporaires. En effet, seuls les étudiant.e.s vivant avec des handicaps persistants peuvent bénéficier de l'accompagnement des Services d'aide aux étudiants, conformément à la réglementation universitaire, laquelle prévoit qu'un étudiant ou une

étudiante présentant une incapacité temporaire n'est pas considéré comme une personne en situation de handicap. Les situations relatives aux incapacités temporaires sont ainsi traitées selon les usages en vigueur dans chacun des départements, sections ou écoles, sans faire l'objet d'une gestion uniforme et systématisée.

Or, la *Charte des droits et libertés de la personne*, d'interprétation large et libérale, reconnaît qu'une situation de handicap peut être de courte durée. Ainsi, un étudiant ou une étudiante qui estimerait subir de la discrimination du fait de son handicap, même temporaire, serait protégé par la Charte. Dans ce contexte, il serait souhaitable que les personnes susceptibles de traiter les demandes d'accommodements pour des états temporaires aient une compréhension commune de leurs responsabilités, des obligations juridiques leur incombant et du cadre applicable pour que l'octroi ou le refus éventuel d'un accommodement raisonnable soit conforme aux principes de la Charte.

- Nous recommandons ainsi la création et la diffusion de lignes directrices claires sur le traitement des demandes d'accommodement afin de faciliter la prise de décision et d'éviter des situations qui pourraient être, même involontairement, inéquitables ou discriminatoires. Cet outil contiendrait tous les éléments à examiner lors du traitement d'une demande d'accommodement et tiendrait compte des meilleures pratiques tirées des enseignements de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse.

2) Délai de prescription VACS

Contrairement aux autres politiques en vigueur en matière de plainte, la *Politique VACS* ne prévoit pas de délai de prescription pour le dépôt d'une plainte. Une plainte en matière de violences à caractère sexuel peut ainsi être déposée en tout temps. Dans les faits, les moyens dont dispose l'Université pour traiter ces plaintes peuvent être affectés par le passage du temps. Il devient par exemple difficile d'intervenir lorsqu'une ou les parties impliquées ne sont plus membres de la communauté universitaire. Les difficultés à obtenir certains moyens de preuve, notamment les enregistrements des caméras de surveillance dont la durée de conservation est limitée, conformément aux prescriptions légales, constituent également un facteur important à prendre en considération.

- Nous recommandons ainsi de préciser dans la *Politique VACS*, à l'article qui traite de la prescription, que les membres de la communauté universitaire sont encouragés à signaler les situations potentielles de violences à caractère sexuel ou à déposer plainte dès que possible, étant donné que l'écoulement du temps pourrait affecter les moyens dont dispose l'Université pour traiter ces situations.

3) Rôle des personnes en situation d'autorité dans la prévention et la gestion des VACS

Certaines situations rencontrées au cours de l'année ont démontré que l'étendue des gestes à poser dans la prévention et la gestion des VACS par les personnes en posture d'autorité n'est pas toujours bien saisie, ce qui pourrait potentiellement léser les personnes plaignantes et les personnes mises en cause. Cela pourrait également affecter leurs droits respectifs d'être traitées avec équité.

Les personnes en relation pédagogique ou en posture d'autorité ont un rôle important à jouer afin de prévenir et combattre les violences à caractère sexuel. Une formation spécifique leur est d'ailleurs offerte à ce sujet. La *Politique VACS* prévoit actuellement qu'en plus des responsabilités leur incombant à titre de membre de la communauté universitaire ou de dirigeants, leurs rôles et responsabilités sont de participer aux activités de formation auxquelles elles sont tenues et de respecter le Code de conduite qui leur est applicable.

Il convient de noter, qu'outre les rôles et responsabilités prévus dans la *Politique VACS*, ainsi que leur responsabilité d'écoute et de soutien lorsqu'elles sont informées ou témoins de situations potentielles de violences à caractère sexuel, les personnes en relation pédagogique ou d'autorité ont également l'obligation d'agir promptement en prenant les moyens raisonnables pour faire cesser tout comportement inapproprié porté à leur connaissance.

- Nous recommandons ainsi de préciser dans la politique VACS, et de s'assurer de diffuser dans la formation spécifique, l'étendue du rôle qui incombe aux personnes en position d'autorité, à savoir:
 - » Prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser les comportements prohibés par la politique;
 - » Faire appel au BPTP pour obtenir l'aide nécessaire à l'identification et à la gestion des situations perçues comme des violences à caractère sexuel;
 - » Prendre les moyens visant à assurer la protection des droits de toutes les personnes impliquées dans de telles situations.

4) Comportements à risque

L'administration est sensible aux besoins des personnes vulnérables au sein de la communauté universitaire. À cet égard, différents services de soutien sont disponibles, notamment le Programme d'aide aux employés et le service de consultation en psychologie des Services aux étudiants. Nous avons également été informés que de nouveaux services étaient en cours de développement afin de bonifier l'offre de soutien, notamment le projet de pair aidant et le projet de brigade bienveillante. Néanmoins, il arrive que certains membres de la communauté universitaire présentent des comportements à risque pouvant conduire à des situations présentant un danger grave et immédiat.

Ces comportements peuvent prendre différentes formes, mais se sont principalement manifestés au cours de la dernière année par des propos faisant craindre pour la sécurité de la personne nous ayant sollicités ou par des propos menaçants envers la communauté universitaire. De par leur nature et leur gravité, ces situations ne peuvent être prises en charge par un seul service et nécessitent l'intervention de plusieurs acteurs (notamment pour discuter des impacts tant au niveau de la sécurité, que juridiques, académiques et psychologiques). Lorsque le BPTP a été confronté à de telles situations, nous avons contacté les différents intervenants jugés utiles. Cependant, il nous apparaît que d'autres

personnes ou services pourraient faire face à des situations de cette nature sans nécessairement disposer d'un processus clair et adaptable en fonction de la complexité de la situation et du nombre d'acteurs impliqués.

- Nous recommandons ainsi d'entamer des réflexions afin de mettre en place une procédure de gestion des comportements à risque/perturbateurs afin de faciliter la coordination et la prise de décision lors de situations de danger grave et immédiat pour l'auteur de ces comportements ou pour les autres. Cette procédure viserait notamment à faciliter l'identification des intervenants nécessaires et à permettre une prise en charge rapide en cas de besoin.





6. SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2020-2021

Les améliorations ci-dessous ont été réalisées en lien avec les pistes de réflexion qui ont été formulées dans le rapport annuel 2020-2021:

- Afin de promouvoir la diffusion de la *Politique VACS* et de renforcer l'effort de sensibilisation auprès de la communauté universitaire, ajouter la *Politique VACS* au cadre réglementaire inclut dans les plans de cours de premier cycle et de cycles supérieurs.

Suivi: Les gabarits des plans de cours de premier cycle et de cycles supérieurs ont été modifiés pour inclure la *Politique VACS* dans leur cadre réglementaire.

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

Suivi: L'intervenante universitaire qui réfère les étudiant.e.s au BPTP s'assure d'expliquer aux personnes qui les consultent qu'il existe des alternatives au dépôt d'une plainte formelle. Cela semble avoir comme incidence de les rassurer dans leur démarche, de les encourager à consulter le BPTP et de minimiser l'aspect formel parfois associé à ces rencontres.

- Afin de favoriser l'intégration des principes d'équité, diversité et d'inclusion (ÉDI) dans les pratiques universitaires et d'accroître la participation équitable et inclusive de tous, l'UQTR 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.
- 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.

Suivi: Un site web interne ÉDI, comprenant des sections spécifiques pour les personnes œuvrant en recherche et les personnes enseignantes, est en création. Il contiendra également plusieurs outils et ressources élaborés en collaboration avec d'autres bureaux ÉDI du Réseau de l'Université du Québec. On y trouvera notamment un guide sur la communication inclusive adaptée au milieu universitaire ainsi que des fiches sur le recrutement inclusif.

Au terme d'une consultation auprès de la communauté universitaire, une politique interne ÉDI a été adoptée.

Dans un objectif de sensibilisation auprès de la communauté universitaire, quatre tables rondes ont été organisées en lien avec des thèmes et enjeux liés à l'ÉDI. Ces événements ont eu lieu lors de journées clés en lien avec des enjeux vécus par les groupes sous-représentés. Le choix des personnes à l'animation et des panélistes s'est fait dans un souci de représentativité. À titre d'exemple, la table ronde « Les femmes ont-elles une place en STIM ? » a eu lieu lors de la Journée internationale des droits des femmes et la table ronde « Lorsque le handicap devient un moteur de réussite » s'est tenue lors de la Journée internationale des personnes en situation de handicap.

L'UQTR a également offert une série de formations à l'attention des membres du personnel, notamment sur les réalités autochtones (dispensée par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse) ainsi que sur les biais inconscients et les réalités autochtones (dispensée par MIKANA).

Un important travail de mobilisation a été fait afin de cibler des membres de la communauté universitaire et des équipes pour participer à des formations organisées par le siège social du Réseau de l'Université du Québec. Parmi les sujets de formations offerts se trouvaient l'ÉDI en recherche, la communication inclusive, recruter sans discriminer et le racisme vu sous l'angle des droits de la personne.

Un calendrier de formation pour la prochaine année est en préparation. Nous avons aussi été informés qu'une formation à distance visant à faciliter l'accueil et l'inclusion des étudiant.e.s internationaux (ÉI) en contexte universitaire est en cours de développement par l'UQO, l'ÉNAP, l'UQTR, l'UQAC et l'UQAR et sera offerte dans tous les établissements du réseau de l'UQ. Il est prévu qu'une portion s'adressera à l'ensemble de la communauté universitaire, soit aux étudiant.e.s internationaux et canadiens, ainsi qu'aux membres du personnel académique et personnel administratif.

De plus, nous avons été informés que le Bureau des relations internationales (BRI) de l'UQTR dispense des formations de sensibilisation sur les enjeux interculturels aux étudiant.e.s en mobilité internationale, aux membres de son équipe, ainsi qu'aux chargés de mission qui interviennent dans les projets internationaux. Le BRI, en collaboration avec le service du développement humain et organisationnel, est également en discussion afin d'offrir des outils de sensibilisation aux membres de la communauté universitaire.

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

Suivi: Une mise à jour du système informatique de gestion des stages pratiques est en cours de développement par une ressource désignée à cet effet. Dans le cadre de la mise à jour, il est prévu que le système informatique soit bonifié de sections permettant d'améliorer le suivi et les interactions entre les différents intervenants impliqués dans les stages, tant à l'interne (professeurs de stage, coordonnateurs, membres de la communauté étudiante) qu'à l'externe (superviseurs de stages). L'ajout d'un espace est notamment prévu pour permettre l'inscription hebdomadaire de commentaires de la part des intervenants externes qui supervisent les étudiants dans les milieux de stage, commentaires qui seront

ensuite consultés par les étudiants et les intervenants internes. Le fait d'avoir accès à ces commentaires réguliers sur le déroulement des stages permettra d'éviter des décalages au niveau des perceptions au moment des évaluations et de repérer avec promptitude les étudiant.e.s en difficulté. Des mécanismes d'accompagnement, d'orientation et de redressement pourront ainsi être mis en place plus hâtivement, au besoin. Le système permettra également des rappels en cas d'oubli d'un.e. intervenant d'y apposer ses commentaires.

Le système visé favorisera une bonne connaissance de l'historique des étudiant.e.s dans leurs stages précédents. Des moyens pourront ainsi être mis en place pour assurer une bonne continuation au sein des parcours académiques.

Une communauté de pratique a également été mise en place, consistant principalement en des rencontres entre les agents et coordinateurs de stage de différents programmes. Ces rencontres permettent d'échanger sur les meilleures pratiques en stage et de partager les outils et défis de supervision. Les échanges qui ressortent de cette communauté de pratique visent également à alimenter les réflexions en vue de bonifier le système de gestion des stages.

- Dans le but d'améliorer les services offerts aux étudiant.e.s, il serait bénéfique d'identifier un moyen pour réduire les délais de réponse.

Suivi: Un rappel sur l'importance de répondre dans des délais raisonnables à la communauté étudiante et le support offert à ce niveau a été fait au comité de coordination des étudiants de cycles supérieurs et à la conférence des directions de programme de premier cycle.

Par ailleurs, afin d'éviter que les étudiant.e.s s'adressent à de multiples intervenant.e.s lors de questionnements ou d'insatisfactions sur des éléments touchant leur parcours académique, ce qui tend à allonger la charge et les délais, l'Université œuvre à centraliser l'information pertinente et à amener la communauté étudiante à consulter les bonnes ressources. À titre d'exemple, des informations exhaustives concernant les bourses d'études ont été centralisées sur le site web du Décanat des études.



- Dans notre rapport annuel 2018-2019, 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.

Suivi: Les statistiques démontrent qu'il y a encore lieu de continuer à faire la promotion de la civilité et à outiller les membres de la communauté universitaire sur la gestion des tensions relationnelles. La campagne « Artisan.e.s pour un milieu de travail et d'études sain », en collaboration avec le BPTP et le service de développement humain et organisationnel, démarre officiellement le 12 octobre 2022 et comprend une trousse de sensibilisation sur la prévention et le traitement de situations relationnelles difficiles en milieu de travail et d'études.



7. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS DU BPTP

7.1 ACTIVITÉS DE PRÉSENTATION ET DE SENSIBILISATION

- 1) Au cours de la période 2021-2022, le BPTP a poursuivi ses rencontres avec les étudiant.e.s et membres du personnel dans le but de faire connaître son rôle et les différentes procédures qui existent pour traiter les situations difficiles afin que les membres de la communauté universitaire puissent, au besoin, avoir recours à nos services ou être en mesure d'orienter les personnes qui les consultent vers notre bureau. Nous visons à ce que les personnes vivant des difficultés en lien avec nos politiques et procédures demandent de l'aide le plus rapidement 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'étudiant.e.s, d'employé.e.s, de représentant.e.s d'associations étudiantes ainsi que de nouveaux directeurs de départements ont entre autres été rencontrés.
- 2) Des rencontres de sensibilisation ont 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;
 - » Les ressources disponibles en cas de tension relationnelle avec un étudiant ou une étudiante;
 - » 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;
- 3) Des rencontres ont été tenues avec le Service des ressources humaines et le Service du développement humain et organisationnel pour accroître nos actions en termes de promotion de la civilité.

- 4) Le site web du BPTP a été entièrement refait cette année. Il sera un outil privilégié pour présenter notre rôle et notre mandat et accroître notre visibilité. Le site offre des renseignements utiles relativement aux politiques et procédures desquelles nous sommes responsables. Il contient notamment une foire aux questions, les capsules formatives « Artisan.e.s d'un milieu de travail et d'études sain », des ressources utiles pour solutionner des situations difficiles ainsi que les formulaires de consultation, de demande d'intervention et de plainte.
- 5) L'ensemble de nos formulaires de consultation et de plaintes ont été revus et sont maintenant accessibles sur le site web.
- 6) La promotion du rôle, des responsabilités et des services du BPTP s'est également faite via :
 - » Un dépliant promotionnel présentant notre rôle et nos services développé au cours de l'année.
 - » Notre présence à un kiosque lors des journées d'accueil de la rentrée 2022.
 - » La présentation de nos services dans l'agenda universitaire 2021-2022.
 - » Les politiques VACS et HDI qui sont mentionnées dans les plans de cours.

7.2 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 et 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 aussi membre d'un réseau interuniversitaire portant sur la prévention du harcèlement et des violences à caractère sexuel. Plusieurs intervenant.e.s, 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.

La protectrice universitaire est également médiatrice et enquêtrice accréditée en matière de harcèlement psychologique par le Barreau du Québec.

7.3 ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Les activités de formation professionnelle sont primordiales afin de demeurer à jour dans les différents domaines relatifs à l'exercice du mandat. La protectrice universitaire a participé à des formations à distance, notamment quant aux accommodements raisonnables dans la prestation de services, à l'équité décisionnelle dans la prise de décision et à la prévention du harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail. Elle a également participé à une formation offerte spécifiquement aux ombudsmans sur les notions essentielles et les meilleures pratiques.

La technicienne en prévention et règlement des différends a, quant à elle, participé à des webinaires sur les enjeux relatifs au milieu de travail pour la communauté 2SLGBTQIA, le harcèlement psychologique et sexuel au travail, l'ÉDI et la diffamation. Elle a aussi suivi une formation sur la jurisprudence récente en matière de harcèlement.





8. TÉMOIGNAGES DE MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Merci pour votre écoute et votre compassion, ça me rassure beaucoup ! votre travail ne doit pas toujours être facile, je vous souhaite du succès pour la suite.

Une étudiante

Bonjour Madame Hardy,
Je tiens à vous remercier pour votre retour à la suite ma plainte qui vous a été formulée le [...] dernier. Vous remerciant encore pour votre regard dans le déroulement de cette plainte afin que je puisse renouer avec ma [...] conformément aux dispositions relatives et me défaire de cette pression psychologique pour renouer aisément à la poursuite de mon cheminement doctoral.

Agréable journée

Un étudiant

Merci pour vos mail[s] et votre efficacité.

Bonne soirée, Bien cordialement,

Une étudiante

Ohhhh yesss !!! Merci beaucoup pour votre aide cela m'enlève une tonne de stress. Je suis vraiment reconnaissant. Je vais pouvoir me concentrer sur mon stage [...] et mon test de [...]

Un étudiant

Je vous remercie pour votre accompagnement tout au long de ce parcours difficile [...].

Une employée

Merci pour le suivi, merci et bravo pour votre efficacité et votre rigueur !

Une employée

Je vous remercie pour votre disponibilité et tout le temps que vous prenez pour protéger les étudiants en détresse. Passez une excellente journée!

Une étudiante

Bonjour Mme Hardy,
J'espère que vous allez bien. Merci encore pour votre écoute et le suivi de ma plainte de l'an dernier au sujet de [I]. Ce fut un plaisir de faire affaire avec vous.

Un employé

P.-S. Madame Hardy un très grand merci, une fois de plus, pour votre professionnalisme et le haut degré de confiance que vous inspirez.

Une étudiante

Bonjour Madame Hardy,
Merci beaucoup pour tout ce que vous avez fait pour moi.

C'est vraiment très apprécié!

Bonne journée, Au plaisir,

Une employée





9. 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**