



Impartialité

**RAPPORT ANNUEL
DU BUREAU DE PRÉVENTION ET DE
TRAITEMENT DES PLAINTES
2018-2019**

Confidentialité

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

Période du 3 septembre 2018 au 30 avril 2019

Indépendance

Table des matières

MESSAGE DE LA PROTECTRICE UNIVERSITAIRE	1
1. LE BUREAU DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES	2
1.1. Sa création	2
1.2. Son mandat.....	3
1.3. Sa vision.....	4
2. FAITS SAILLANTS	5
3. DÉFINITIONS UTILES.....	6
4. BILAN DES ACTIVITÉS D’INTERVENTION	8
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)	12
4.3. Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel (Politique VACS)	16
4.4. Procédure visant à faciliter la divulgation d’actes répréhensibles à l’égard de l’Université du Québec à Trois-Rivières	18
5. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS DU BPTP	19
6. ORIENTATIONS POUR 2019-2020.....	22
7. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	22
ANNEXES	27
Annexe 1 - Politique de prévention et de traitement des plaintes.....	27
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	27
Annexe 3 - Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel.	27
Annexe 4 - Procédure visant à faciliter la divulgation d’actes répréhensibles à l’égard de l’Université du Québec à Trois-Rivières.	27

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 »), conformément à l'article 9.2 de la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*.

Mon entrée en fonction ayant eu lieu le 3 septembre 2018, ce premier rapport couvre une période approximative de 8 mois, soit jusqu'au 30 avril 2019.


Le rapport aborde d'abord le contexte entourant la création du BPTP, le mandat du protecteur universitaire et les conditions d'exercice du rôle, ainsi que la vision du BPTP. Vous y trouverez ensuite des informations sur le traitement des plaintes et des consultations effectuées au cours du présent exercice, notamment la nature des demandes qui nous ont été soumises et la gestion qui en a été effectuée. Les commentaires porteront ensuite sur nos démarches de sensibilisation et notre organisation interne. Finalement, vous y trouverez nos objectifs pour la prochaine année, ainsi qu'un exposé de nos constats et recommandations générales.

Je profite de l'occasion pour remercier les personnes avec qui j'ai eu l'occasion de collaborer afin de résoudre les situations portées à l'attention du BPTP. Elles ont contribué de manière importante, par leur disponibilité, leur ouverture et leurs actions tangibles dans la résolution de cas particuliers, à promouvoir les valeurs de respect et d'équité au sein de l'UQTR.

Je remercie également les membres de la communauté universitaire qui sont venus me consulter et qui m'ont accordé leur confiance.

Il me fera plaisir de répondre à vos questions et de fournir de l'information additionnelle, au besoin.

Je vous souhaite une bonne lecture et je vous prie d'agréer, chers membres du Conseil d'administration, l'expression de mes sentiments distingués.



Geneviève Hardy
Protectrice universitaire

1. Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes

1.1. Sa création

Jusqu'au 2 septembre 2018, la gestion des plaintes adressées au protecteur universitaire et au BPTP était assumée par deux ressources externes sous contrat avec l'UQTR : une première étude légale remplissait le mandat de protecteur universitaire (ombudsman) en vertu du document normatif *Responsabilités, modalités d'exercices des fonctions et mandat-cadre d'un protecteur universitaire (ombudsman)*. Une deuxième firme privée avait pour mandat de traiter les plaintes en vertu de la *Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité à l'Université du Québec à Trois-Rivières* et était désignée sous l'appellation BPTP. Plusieurs facteurs ont amené l'UQTR à se doter d'un guichet unique en matière de traitement de plaintes et à rattacher le BPTP au conseil d'administration en tant qu'unité administrative, dont :

- La volonté de faciliter l'accès à une ressource responsable du traitement des plaintes;
- La volonté de diminuer les coûts et les délais liés au traitement des plaintes;
- La volonté de simplifier et optimiser les processus de plainte;
- L'augmentation de la taille de l'UQTR au cours des dernières années;
- L'adoption de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles* et de la *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur*. Ces lois prévoient certaines obligations pour les établissements d'enseignement supérieur, telles que de se doter d'une personne désignée, en l'occurrence le protecteur universitaire, afin de recevoir et traiter les divulgations d'actes répréhensibles.

Essentiellement, l'UQTR souhaitait accroître l'efficacité de ses actions pour prévenir et gérer les plaintes, dans sa volonté d'assurer un milieu d'études et de travail sain pour tous les membres de la communauté universitaire.

En créant le BPTP, les motivations de l'UQTR sont en adéquation avec les principaux motifs qui incitent les institutions d'enseignements au Canada à se doter d'un bureau d'ombudsman sur le campus. L'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada nomme les motivations suivantes¹:

- Pour signifier l'engagement de l'institution à agir équitablement
- Pour faciliter la résolution des conflits
- Pour diminuer le nombre de litiges longs et coûteux
- Pour améliorer les mécanismes officiels et en ce sens, les aider à mieux fonctionner

¹ <http://aoucc.ca/ressources/faq/>

- Pour améliorer l'information sur les règles, droits, et recours
- Pour aider à identifier les points faibles du système

Ainsi, en 2017, le document *Responsabilités, modalités d'exercice des fonctions et mandat-cadre d'un protecteur universitaire (ombudsman)* a été remplacé par la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*, qui crée la fonction de protecteur universitaire pour assumer la direction du BPTP. Le BPTP, qui correspondait auparavant exclusivement à la désignation de la ressource externe qui traitait les plaintes en vertu de la *Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité à l'Université du Québec à Trois-Rivières*, est devenu une unité administrative de l'UQTR, avec un rôle élargi au niveau du traitement des plaintes.

1.2. Son mandat

En qualité de tiers neutre, le protecteur universitaire reçoit et traite toute plainte, demande d'intervention et consultation en lien avec les quatre politiques et procédures suivantes:

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

Relevant de l'autorité immédiate du conseil d'administration, le protecteur universitaire est indépendant de toute structure administrative de l'UQTR. Il jouit ainsi d'une indépendance absolue à l'égard des membres de la communauté universitaire, essentielle à la réalisation de son mandat. Afin d'assurer cette indépendance, depuis le 3 septembre 2018, les plaintes et demandes de consultations adressées au protecteur universitaire lui sont acheminées directement, sans transiger au préalable par le Secrétariat général de l'UQTR. Toujours dans un souci d'assurer son indépendance, le protecteur universitaire ne fait partie d'aucun syndicat ou association d'employés ni d'aucun comité au sein de l'UQTR.

Le protecteur universitaire est maître de sa procédure relativement au traitement des dossiers qui lui sont soumis, sous réserve de la loi et des documents normatifs de l'UQTR. Il peut recourir à des processus de résolution de conflits, comme la médiation, afin d'aider les personnes impliquées à résoudre leurs différends. Il détient un pouvoir d'enquête et peut exiger l'accès à tout document nécessaire au traitement de la plainte et rencontrer toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qu'il estime nécessaire.

Puisqu'il ne représente aucune des parties concernées, il analyse 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 efficiente, tout en s'assurant du respect des droits de chacun.

Les plaintes, demandes d'interventions et consultations sont traitées de manière confidentielle, à moins que le protecteur universitaire ne soit expressément déchargé de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi.

Le protecteur universitaire détient un pouvoir de recommandation auprès des instances concernées.

Le mandat du protecteur universitaire est ici brièvement résumé, la description complète de son cadre réglementaire se retrouve dans les quatre politiques et procédures susmentionnées, lesquelles sont en annexe du présent rapport.

1.3. Sa vision

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 la soussignée s'oriente vers la résolution à amiable des situations qui lui sont exposées, lorsque les circonstances le permettent et dans les dossiers dont la nature s'y prête, notamment ceux où il y a présence d'un conflit relationnel.

Cette approche proactive, axée sur la résolution de problème, vise à répondre aux besoins, préoccupations et intérêts mutuels des parties impliquées. Elle peut inclure la mise en place d'un processus volontaire, comme la facilitation et 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 parties à la recherche de solution 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 relation de collaboration professionnelle ou académique, suite au traitement du dossier.

Ce travail tend également à l'acquisition de compétences en résolution des différends chez les membres de la communauté universitaire, compétences qui contribuent par la suite à promouvoir le respect et la civilité au sein de l'UQTR. Par cette méthode d'intervention, on cherche à améliorer le climat de travail ou d'études et assurer une modification durable des comportements inadéquats dans l'organisation.

Soulignons que cette approche a prouvé son efficacité dans plusieurs secteurs, tant en droit du travail, qu'en matière civile et commerciale. Le nouveau Code de procédure civile du Québec, entré en vigueur en 2016, introduit d'ailleurs des changements importants dans le milieu juridique, en proposant la mise en place d'une culture de coopération. Par les changements apportés, il reconnaît désormais les modes de prévention et de règlement des différends comme faisant partie de l'offre de justice civile. Il exige, entre autres, que les justiciables considèrent le recours aux modes de prévention et règlement des différends avant de s'adresser aux tribunaux.

Nous avons ainsi tenté, dans tous les dossiers qui s'y prêtaient, 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 de la demande 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 demande 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 instances concernées.

2. Faits saillants

- Les services du BPTP s'adressent à tous les membres de la communauté universitaire, soit environ 14 500 étudiants et 1800 employés, 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.
- Au cours de la période du 3 septembre 2018 au 30 avril 2019, 107 nouveaux dossiers ont été ouverts.
- 35 % des dossiers ouverts concernent la *Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité* et 65 % des dossiers concernant la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*.
- 72 % des personnes qui ont consulté le BPTP sont des étudiants de 1^{er} cycle ou de cycles supérieurs.
- Un peu plus de la moitié des personnes (54 %) ont consulté le BPTP pour une démarche de type informel (consultation, accompagnement, conseil, soutien ou intervention à titre de tiers facilitateur).
- Un peu moins de la moitié des personnes (46 %) ont consulté le BPTP pour une démarche de plainte. 40 % de ces dossiers ont été réglés à l'amiable.

- 25 % des personnes qui ont consulté le BPTP nous ont dit avoir été référées par un membre du personnel administratif ou académique. Les autres personnes ont connu les services du BPTP par le biais des rencontres de présentation qui ont été effectuées par la protectrice universitaire, par les représentants d'associations étudiantes, par un étudiant qui les a référés ou par une recherche sur le site web de l'UQTR.
- Depuis 2012, une moyenne de 55 dossiers était traitée annuellement par les deux ressources externes sous contrat avec l'UQTR. Les 107 dossiers traités au cours de la première période de 8 mois du BPTP en tant qu'unité administrative représentent une augmentation significative du nombre de dossiers traités.

3. **Définitions utiles**

Avant de nous pencher sur l'analyse des 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, ainsi que 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 demandes traitées comme des consultations exigent de laisser au demandeur le temps nécessaire pour exposer son cas, lui expliquer la réglementation applicable, le référer aux personnes susceptibles de l'aider à solutionner son problème ou intervenir personnellement à titre de tiers facilitateur lorsque la situation le requiert. Les consultations prennent une part importante du travail que fait la protectrice universitaire, étant donné la priorité qu'elle accorde 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.

Les consultations jouent également 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 entamées. Elles permettent d'évaluer le type de démarche qui peut être entreprise et les chances de succès d'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 personne ou des personnes visées, les faits allégués, les éléments de preuve, la description des impacts (émotifs, psychologiques, physiques, matériels) et les attentes de la personne plaignante sont notamment consignés dans la plainte. Une fois celle-ci reçue, 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 plutôt 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 ne sont pas 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 référera 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 dans les 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 que si les faits allégués étaient prouvés, la situation dénoncée pourrait constituer du harcèlement. Lorsqu'une plainte est jugée recevable, la personne plaignante est rencontrée pour être informée des conclusions de l'analyse de recevabilité. La personne plaignante peut ensuite opter pour un processus informel, si la situation s'y prête, 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, advenant le cas où 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 appropriés et a potentiellement été lésée par les mécanismes administratifs ou a été l'objet d'injustice ou d'atteinte à ses droits ou à sa dignité de la part d'un membre 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, qu'une politique n'a pas été respectée, qu'une personne 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.

« *Plainte non fondée* » L'analyse de la plainte a mis en évidence que la situation ne correspondait pas à une situation de harcèlement, de discrimination, de violence à caractère sexuel, que la règlementation a été respectée ou qu'il n'y a pas eu d'iniquité ou d'abus.

« *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 l'aider à trouver de bonnes manières pour aborder la situation, mieux aborder l'autre personne et désamorcer le conflit ou la tension relationnelle.
- **Médiation ou facilitation** : Démarche qui permet un échange constructif entre les parties et codéterminer les mesures à prendre pour aller de l'avant.
- **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 peuvent par exemple être rencontrés pour être informés et sensibilisés sur la notion de harcèlement psychologique. Cela 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 requérante quant à son comportement. Le cas échéant, la personne visée est également conscientisée aux facteurs de risques inhérents aux gestes qui lui sont reprochés et est informée de l'importance de modifier ledit comportement.

4. Bilan des activités d'intervention

Cette partie du rapport présente les principales statistiques sur les demandes formulées au BPTP au cours de la période du 3 septembre 2018 au 30 avril 2019.

Notons que les dossiers traités ne font pas l'objet d'une description détaillée, afin d'en préserver la confidentialité. Il convient également de souligner que certaines demandes, qui nécessitaient simplement un référencement, ou la transmission d'une information générale, n'ont pas été comptabilisées dans les statistiques.

4.1. Politique de prévention et de traitement des plaintes (Politique « PTP »)

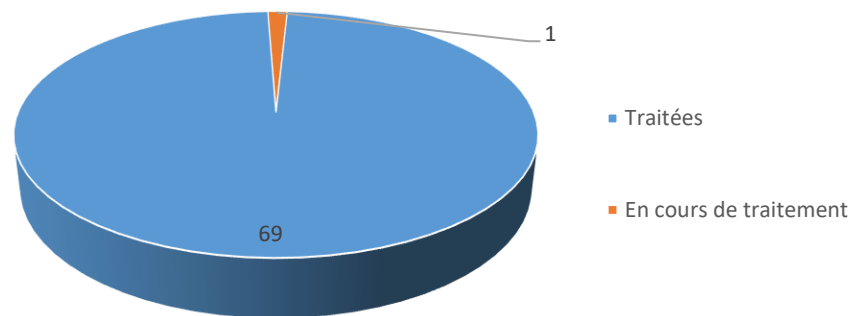
En vertu de la politique PTP, le protecteur universitaire s'assure que les membres de la communauté universitaire, les candidats à l'admission et les usagers des services sont traités avec justice et équité, dans le respect de leurs droits fondamentaux. Parmi les fonctions exercées en lien avec la politique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

- 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 à l'interne à sa disposition, s'estime lésé dans ses droits ou qui croit avoir été traité injustement dans ses relations avec l'UQTR;
- Informe les personnes qui le consultent sur les règlements, politiques et procédures et codes de l'UQTR et sur les 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.

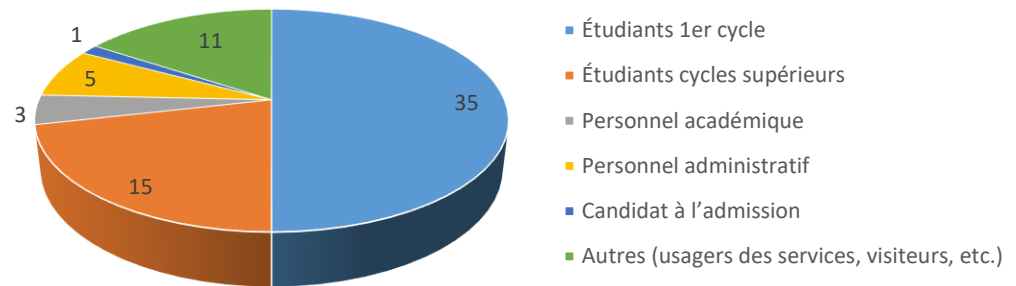
Interventions et statistiques

Pour la période du 3 septembre 2018 au 30 avril 2019, 70 dossiers en lien avec la politique PTP ont été ouverts.

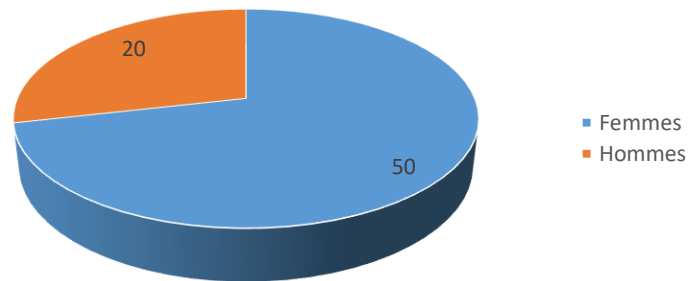
Tableau 1 – Statut des demandes



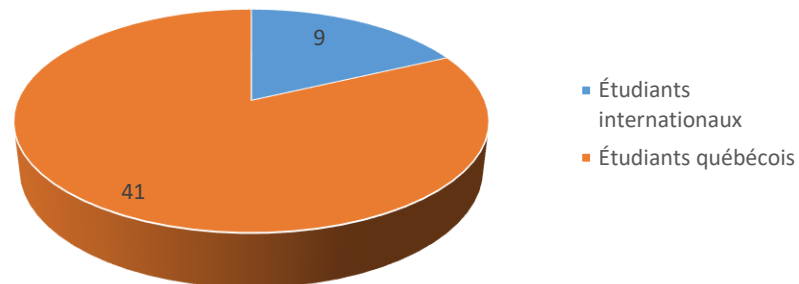
Statut des demandeurs²



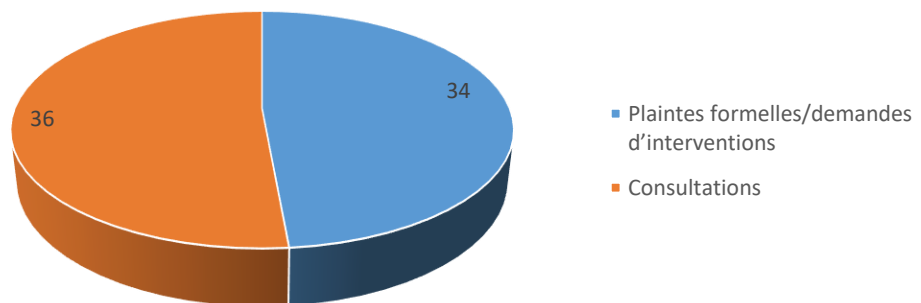
Genre des demandeurs :



Origine des demandeurs étudiants³ :



Nature des demandes :

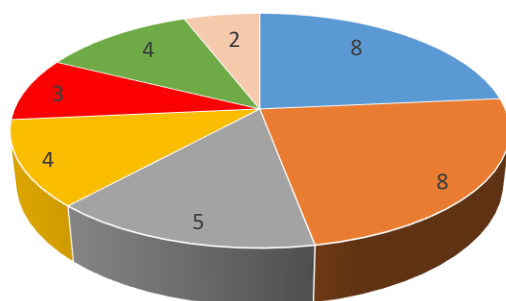


² Nous n'élaborerons pas ici sur la provenance des situations rapportées, c'est-à-dire les lieux spécifiques où évoluent les demandeurs, ces données ne nous apparaissent pas suffisamment significatives vu le nombre restreint de demandes par lieu. Les demandes proviennent d'un peu partout sur le campus, à tous les niveaux de l'organisation. Par ailleurs, vu leur nombre restreint, les membres du personnel ne sont pas séparés par catégorie (ex : cadre, directeur de département, chargé de cours, etc.), afin de préserver la confidentialité et éviter de les identifier.

³ L'origine apparaît pour les étudiants seulement.

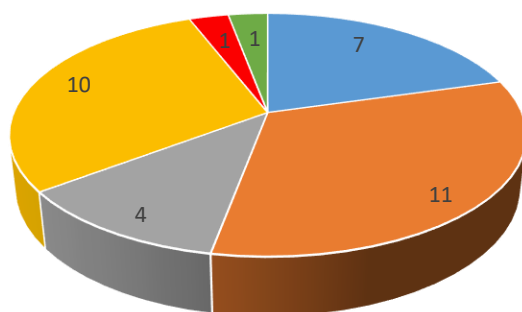
Objet des plaintes formelles/demandes d'intervention :

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 par le demandeur. Aux fins du présent rapport, nous avons toutefois classé le dossier selon l'élément principal soulevé par la demande.



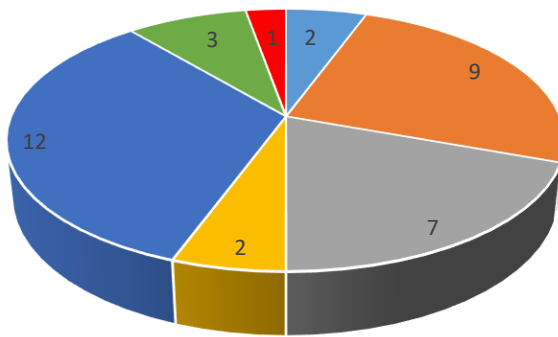
- Nature financière (frais de scolarité, contestation, remboursement, annulation, bourses, etc.)
- Nature académique (admission, évaluation des apprentissages, exclusion, stages, plagiat, reconnaissance des acquis, révision de note, etc.)
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique
- Règlementation (règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.)
- Droits de la personne (protection des renseignements personnels, propriété intellectuelle, accommodements)
- Autres (ex : problématiques dans les résidences étudiantes, références à des ressources externes pour problématique de nature psychologique)

Issue des plaintes formelles/demandes d'interventions :



- Plaintes non-recevables
- Plaintes non-fondées
- Plaintes fondées ou partiellement fondées
- Plaintes/demandes d'interventions réglées par les démarches informelles
- Plainte en cours de traitement
- Autre (plainte retirée, plaignant ne donne pas suite, etc.)

Objet des consultations :



- Nature financière (frais de scolarité, contestation, remboursement, annulation, assurances, bourses, etc.)
- Nature académique (admission, évaluation des apprentissages, exclusion, stages, plagiat, reconnaissance des acquis, révision de note, etc.)
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique
- Règlementation (règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.)
- Droits de la personne (protection des renseignements personnels, propriété intellectuelle, accommodements)
- Autres (ex : problématiques dans les résidences étudiantes, références à des ressources externes)

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 (par exemple, la facilitation), soit par des procédures formelles (plainte et enquête administrative). La politique HDI est empreinte d'une philosophie préventive, en favorisant le dialogue direct et en incluant la notion d'incivilité. 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 (notamment, 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 du Service aux étudiants et à la réussite étudiante 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;
- Acheminer ses recommandations au vice-recteur aux ressources humaines, au terme des procédures informelles et/ou formelles, lorsqu'il s'agit d'un membre du personnel et, lorsqu'il s'agit d'un étudiant, au doyen des études ainsi qu'au directeur du Service aux étudiants et à la réussite étudiante;

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.

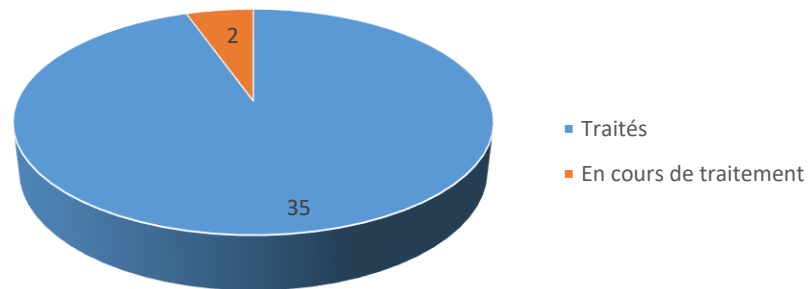
Incivilité

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.

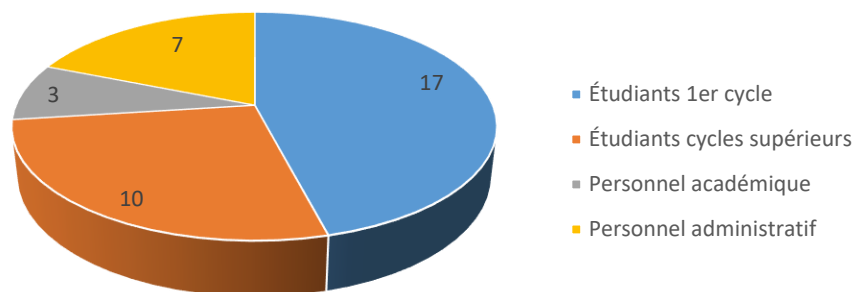
Interventions et statistiques

Pour la période du 3 septembre 2018 au 30 avril 2019, 37 dossiers en lien avec la politique HDI ont été ouverts.

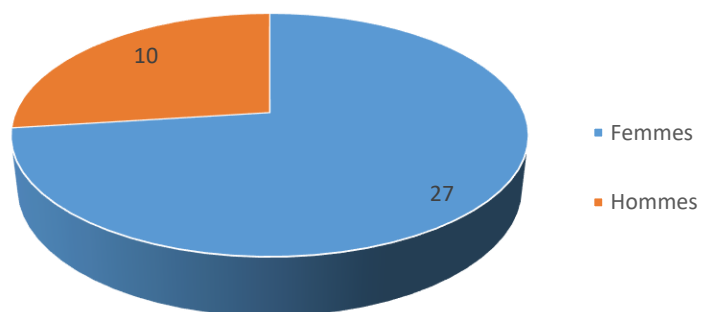
Statut des demandes (37)



Statut des demandeurs⁴

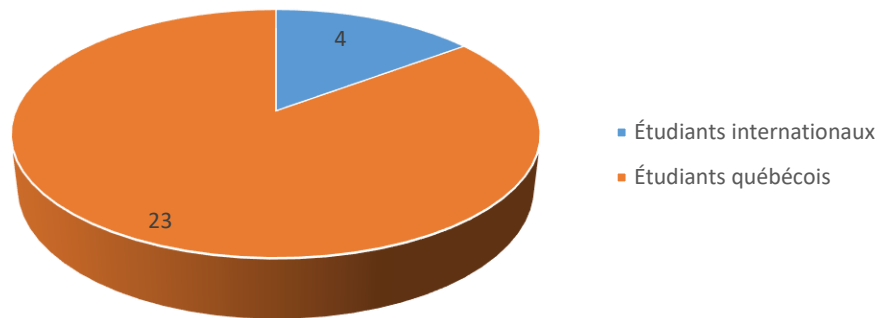


Genre des demandeurs :

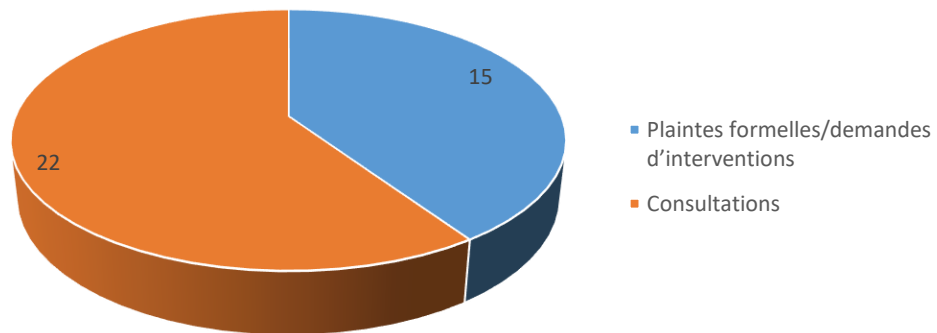


⁴ Idem 2

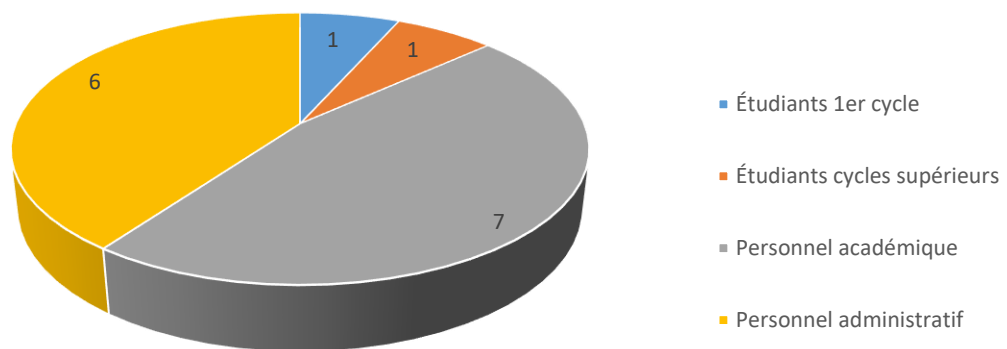
Origine des demandeurs étudiants⁵ :



Nature des demandes :



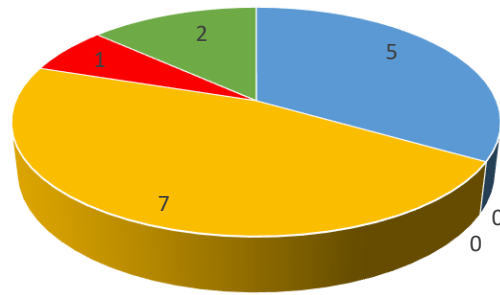
Statut des personnes visées par les plaintes formelles/demandes d'intervention⁶ :



⁵ Idem 3

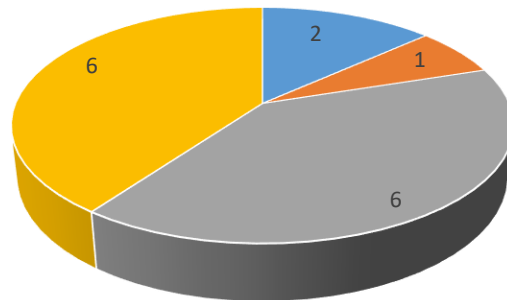
⁶ Idem 2

Issue des plaintes/demandes d'interventions :



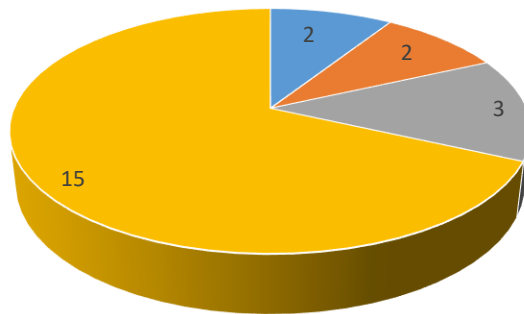
- Plaintes non-recevables
- Plaintes non-fondées
- Plaintes fondées ou partiellement fondées
- Plaintes/demandes d'intervention réglées par les démarches informelles
- En cours de traitement
- Autre (plainte retirée, plaignant ne donne pas suite, etc.)

Objet des plaintes/demandes d'intervention :



- Harcèlement psychologique
- Inconduite de nature sexuelle
- Discrimination
- Incivilité/conflit

Objet des consultations :



- Harcèlement psychologique
- Inconduite de nature sexuelle
- Discrimination
- Incivilité/conflit

4.3. Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel (Politique VACS)

La Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur prévoit l'obligation pour les établissements d'enseignement supérieur d'adopter une politique ayant pour objectif de prévenir et de combattre les violences à caractère sexuel. Cette politique doit être distincte de toute autre politique de l'établissement. Il est à noter qu'à l'UQTR, la notion de harcèlement sexuel faisait partie intégrante de la politique HDI depuis son adoption en 2011.

Conformément à ses obligations légales, l'UQTR a adopté la *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel*, laquelle est entrée en vigueur le 1^{er} août 2019.

En vertu de la politique VACS, le rôle du protecteur universitaire est de recevoir et traiter les plaintes en matière de violence à caractère sexuel.

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

Le présent exercice se terminant le 30 avril 2019, moment où la politique VACS n'était pas encore en vigueur, aucune plainte en cette matière n'est incluse aux fins des statistiques. Nous avons toutefois traité trois dossiers à connotation sexuelle (1 demande d'intervention et 2 consultations), lesquelles ont été traitées conformément à la politique HDI (voir section précédente).

4.4. Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'Université du Québec à Trois-Rivières

Le 1er mai 2017 est entrée en vigueur la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, qui 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.

Cette loi prévoit, pour les membres du personnel d'organismes publics, dont les établissements d'enseignement de niveau universitaire, un système de divulgation au sein de leur organisme, en plus de celui qui est disponible auprès du Protecteur du citoyen, de façon à permettre au divulgateur de choisir le forum où communiquer les informations qu'il détient à l'égard d'un acte répréhensible.

Le 4 septembre 2018, la *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'UQTR* est entrée en vigueur. En vertu de cette procédure, le protecteur 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

Aucune dénonciation d'acte répréhensible n'a été reçue pour 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. Par ailleurs, toute personne qui souhaite effectuer une divulgation de façon anonyme doit s'adresser au Protecteur du citoyen.

Il convient de mentionner que dans le rapport annuel 2018-2019 du Protecteur du citoyen⁷, un total de 5 divulgations ou demandes d'assistances ont été effectuées, pour l'ensemble des universités au Québec.

5. **Bilan des autres activités du BPTP**

Notre priorité pour la première année était d'abord de recevoir et traiter les consultations, plaintes et demandes d'intervention avec célérité. Parmi nos autres priorités étaient les suivantes :

- Mettre sur pied, organiser et structurer le BPTP;
- Développer une relation de confiance et de collaboration avec les différents acteurs du milieu;
- L'apprentissage de la culture de l'UQTR, ses politiques, règlements, codes et pratiques administratives;
- Présenter et promouvoir le BPTP, son mandat et ses services.

Voici un résumé des actions entreprises pour la mise en œuvre du BPTP :

Rencontres de présentation

Tout en étant soucieux de son devoir d'indépendance, le BPTP souhaite développer et entretenir une relation de confiance et de collaboration avec les différents acteurs du milieu avec lesquels il collabore dans le cadre du traitement des dossiers. Ainsi, des rencontres personnalisées ont été tenues par la protectrice universitaire et se poursuivront. À titre d'exemple, ont été rencontrés le doyen des études, le doyen de la gestion académique des affaires professorales, la vice-rectrice aux études et à la formation, le vice-recteur aux ressources humaines, le directeur des relations de travail, le directeur des ressources humaines, des conseillères en ressources humaines, le directeur du Service des communications, du recrutement et bureau des diplômés, la directrice du Service de la protection publique et de la santé et sécurité au travail, la directrice et directrice adjointe des Services aux étudiants, la secrétaire générale, les conseillers à la vie étudiante, la responsable de l'accueil et du soutien aux étudiants internationaux, les représentants des syndicats et associations, ainsi que l'exécutif des associations étudiantes (notamment, les présidents et vice-présidents aux affaires académiques). Ces entretiens avaient pour objectif de recueillir et de comprendre les préoccupations et les particularités des différents secteurs, ainsi que présenter le fonctionnement et les services du BPTP.

⁷ https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/protecteur-citoyen-rapport-annuel-2018-2019.pdf

Une collaboration entre le BPTP et les différents acteurs universitaires, notamment les partenaires syndicaux, nous apparaît être une condition indispensable pour favoriser la prise en charge précoce des situations qui nous sont soumises et permettre ainsi de les résoudre de manière rapide et pérenne. Tel est le cœur de notre approche, sachant que nous avons tous en commun l'objectif de veiller au bien-être des membres de la communauté universitaire.

Activités de sensibilisation

Le BPTP a pour mandat, conjointement avec le VRRH et le SAE, de réaliser des activités de prévention du harcèlement, telles des séances d'information et de sensibilisation auprès des membres de la communauté universitaire. Des rencontres d'information/sensibilisation ont été offertes aux étudiants et aux membres du personnel, afin de mieux les informer sur le mandat et les services du BPTP. Ces séances portaient notamment sur la définition du harcèlement psychologique, de la discrimination et de l'incivilité et des différentes démarches qui sont offertes. L'objectif était de faire connaître et clarifier les différentes procédures existantes pour traiter les plaintes, afin que les personnes rencontrées puissent, au besoin, avoir recours à nos services ou orienter les étudiants et membres du personnel. Nous visons à ce que les personnes aux prises avec des difficultés en lien avec nos politiques 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.

Voici certains groupes qui ont été rencontrés en ce sens: l'ensemble des employés des Services aux étudiants, du Registraire, du Service de la formation continue et hors campus, du Service des communications, du recrutement et bureau des diplômés, les nouveaux directeurs de départements, le conseil d'administration de l'AGE, ainsi qu'un groupe d'étudiants nouvellement admis à l'UQTR.

Activités administratives

- Les bureaux du BPTP devaient être situés dans un endroit à la fois accessible et discret. D'abord installés au pavillon CIPP, les bureaux du BPTP ont ensuite été emménagés dans un appartement des résidences de l'UQTR. Le lieu est facilement accessible aux membres de la communauté universitaire et protège adéquatement la nature confidentielle de nos rencontres avec ceux-ci;
- Jusqu'à présent, l'équipe du BPTP est constituée uniquement de la protectrice universitaire. Une ressource administrative était prévue dans le budget du BPTP dès le mois de septembre 2018. Des discussions ont été tenues au cours des premiers mois, afin de déterminer le statut syndical de cette ressource. La volonté de la protectrice universitaire était que la ressource ne fasse partie d'aucun syndicat ou association, de façon à garantir sa plus complète neutralité et indépendance. Le processus d'embauche d'une technicienne en prévention

et règlement des différends est actuellement en cours et celle-ci fera partie de l'APAS;

- Nous avons mis sur place nos processus internes d'administration et de gestion de plaintes et consultations. Différents outils ont été élaborés, dont le formulaire de plainte en matière de harcèlement et de discrimination, le formulaire de consentement et le formulaire de divulgation d'un acte répréhensible;
- Des rencontres ont été tenues avec le STI et se poursuivront, afin d'élaborer des mécanismes permettant de faciliter la gestion des données, en vue de produire des statistiques avec davantage d'efficacité;
- Nous avons participé à la rédaction et la révision de politiques et procédures internes, dont la politique VACS, la *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles* et le document plan d'intervention VACS – SPPSST. Nous avons fait parvenir au VRRH et au secrétariat général nos commentaires et suggestions en vue de contribuer à la rédaction et révision de ces politiques et procédures.

Activités de rayonnement et de collaboration

Lors de son entrée en fonction, la protectrice universitaire est devenue 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 un soutien et du perfectionnement professionnel à ses membres. Elle rencontre périodiquement ses collègues provinciaux, afin d'échanger sur des enjeux communs.

La protectrice universitaire s'est également impliquée dans 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 provenant d'universités au Québec participent à ces rencontres périodiques, qui permettent d'adresser les préoccupations liées à nos rôles et responsabilités.

L'une des caractéristiques essentielles de la fonction de protecteur universitaire réside dans son indépendance absolue à l'égard de l'administration universitaire. Ajoutant à cela son devoir de stricte confidentialité à l'égard de toute information à laquelle il a accès dans le cadre de son travail, il en résulte un certain isolement professionnel. Les activités et collaborations professionnelles avec des collègues provenant d'autres universités s'avèrent essentielles afin de briser cet isolement et échanger sur les meilleures pratiques.

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, particulièrement le harcèlement, qui est un domaine spécialisé et légiféré. La protectrice universitaire a ainsi participé à une formation intitulée « *Mise à jour de la jurisprudence en matière de harcèlement psychologique de juin 2017 à juin 2019* » ainsi qu'à une formation portant sur l'accommodement des étudiants en situation de handicap au postsecondaire, dispensée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

6. Orientations pour 2019-2020

- La priorité du BPTP continuera d'être orientée vers le traitement des demandes qui nous sont présentées;
- Le BPTP poursuivra ses efforts en vue d'informer la communauté universitaire sur le mandat et les services du BPTP et de faciliter l'accès à ses services, notamment via des rencontres avec différentes personnes et groupes de l'UQTR;
- Le BPTP procédera à la refonte de son site internet, en collaboration avec le STI. Le site, qui est actuellement concentré sur le volet harcèlement, inclura des informations détaillées sur toutes les politiques et procédures qui sont de notre ressort;
- Le processus de révision de la politique HDI, dont la dernière mise à jour date de 2014, sera amorcé à l'automne 2019. Le BPTP participera activement aux travaux de révision et informera la communauté universitaire sur les changements apportés par cette mise à jour;
- Le BPTP poursuivra sa collaboration avec le Service des communications, du recrutement et bureau des diplômés, afin de bonifier sa stratégie publicitaire et ses outils promotionnels. Nous souhaitons notamment que l'image graphique du BPTP soit revue afin de mettre de l'avant ses valeurs d'indépendance, d'impartialité et de confidentialité.

7. Constats et recommandations

Afin de préserver la confidentialité, les recommandations émises dans les dossiers traités ne sont pas étayées dans le présent rapport. Nous nous permettons toutefois d'émettre certains constats et recommandations de nature générale, lesquelles ont déjà été adressés aux instances concernées :

Constats

- Les statistiques dénotent une forte augmentation des demandes adressées au BPTP en regard de la moyenne des années précédentes. Nous croyons que

cette hausse marquée est en grande partie une retombée des rencontres de sensibilisation que nous avons tenues, puisque 25 % des personnes qui nous ont consultés ont été référées par un membre du personnel. L'augmentation significative du nombre de dossiers traités peut également s'expliquer par l'arrivée d'une nouvelle ressource, qui est physiquement sur place et donc facilement accessible. Le BPTP, par sa philosophie d'intervention proactive et son offre de service pour la résolution à l'amiable des situations, ainsi que par la diversité des interventions qu'il propose, apparaît être une ressource appréciée et utilisée dans le milieu.

Bien que le BPTP ait davantage été sollicité depuis septembre 2018, ce n'est pas une augmentation des plaintes qui en ressort, puisque nous avons constaté que les démarches informelles sont privilégiées par une très grande partie des personnes qui nous consultent. Plusieurs désirent obtenir des conseils, de l'accompagnement et l'intervention d'un tiers facilitateur. La garantie de neutralité et de confidentialité des échanges avec la protectrice universitaire contribue au développement du volet consultation du BPTP. Particulièrement au niveau des plaintes de harcèlement, nous considérons important de continuer à promouvoir la demande d'intervention plutôt que le dépôt d'une plainte formelle. Cela permet de déployer rapidement une panoplie d'actions visant à prévenir la détérioration du climat de travail. En effet, la demande d'intervention permet d'impliquer toutes les parties concernées (employés, gestionnaires, représentants RH au besoin), afin de favoriser les échanges et la mobilisation vers la recherche de solutions satisfaisantes et durables. L'attention est mise sur la résolution de problèmes avant que la situation ne dégénère en plainte de harcèlement. Par ailleurs, la volonté de plusieurs membres de la communauté universitaire de prendre part à la prévention du harcèlement et autres situations conflictuelles mérite d'être soulignée. Notamment, certains membres d'associations étudiantes sont venus rencontrer le BPTP afin d'être davantage outillés pour accueillir adéquatement les étudiants aux prises avec des difficultés.

Recommandations

- La prévention constitue le meilleur moyen pour assurer un milieu exempt de toute manifestation de harcèlement. Afin de répondre adéquatement à leur obligation légale préventive en matière de harcèlement psychologique, les organisations doivent poser des actions préventives adéquates et suffisantes. La diffusion par l'employeur de sa politique en matière de harcèlement, l'offre de séances de sensibilisation à ses employés et la réalisation de rappels ponctuels sont considérées comme des mesures préventives efficaces.

Actuellement, la politique HDI prévoit que la prévention/sensibilisation est une responsabilité partagée entre le BPTP, le VRRH et les SAE. Il est également prévu que les syndicats, associations d'employés et étudiantes doivent appuyer les activités de sensibilisation.

Afin d'augmenter l'efficacité des démarches organisationnelles en matière de prévention, nous sommes d'avis que celles-ci gagneraient à être davantage planifiées et concertées, tout en s'assurant qu'elles correspondent à la réalité propre de l'organisation, en tenant compte des besoins et des caractéristiques des différents groupes de la communauté universitaire.

Nous recommandons donc la mise en place d'un Comité institutionnel de prévention du harcèlement psychologique, lequel aurait pour mandat d'élaborer et assurer la mise en œuvre d'une stratégie durable de prévention et de sensibilisation pour tous les membres de la communauté universitaire. Afin que ce Comité soit représentatif de l'ensemble de la communauté, il devrait notamment être formé d'un représentant de chaque association et syndicat, ainsi que des personnes de différentes catégories de la communauté universitaire (étudiants, personnel enseignant, etc.)

Puisqu'elle ne peut faire partie d'aucun comité, la protectrice universitaire pourrait y assister à titre de membre invitée, sans droit de vote.

- Le concept d'incivilité, qui peut se résumer à un seul geste, a été ajouté à la politique HDI en 2011, dans une optique préventive et afin de traiter les situations avant qu'elles dégénèrent. Toutefois, le processus de traitement formel de plaintes, qui s'adresse aux situations de harcèlement et de discrimination, ne s'applique pas aux situations d'incivilité. Nous constatons néanmoins qu'un bon nombre de personnes qui nous consultent sont sous l'impression qu'elles peuvent déposer une plainte formelle d'incivilité, au même titre qu'une plainte de harcèlement ou de discrimination. Certes, des options d'intervention informelles sont possibles avec l'appui du BPTP (clarification directe auprès de la personne concernée, intervention d'une personne en situation de gestion par rapport à la personne concernée, facilitation, etc.). Il fait toutefois partie du rôle des gestionnaires d'être vigilants et proactifs lorsqu'il est question d'identifier et de gérer les incivilités. Ils doivent tenter de régler la situation et prendre les moyens raisonnables pour éviter qu'elle ne se reproduise. Lorsque la personne incivile a été clairement informée de son obligation de civilité et du fait que son comportement doit être modifié, il revient aux personnes en situation d'autorité d'appliquer les conséquences qui s'imposent.

Compte tenu de ce qui précède, il serait opportun d'étayer davantage la Politique HDI au sujet de la notion de civilité et par la suite, d'informer et outiller davantage les gestionnaires sur leurs obligations à cet égard. Des exemples de comportements proscrits pourraient être inclus, ainsi que les conséquences possibles auxquelles s'exposent les auteurs de comportements incivils, ainsi que les actions spécifiques à entreprendre en cas d'incivilité.

Dans la révision de la politique, il faudra également tenir compte qu'en 2017 a été adopté le *Code d'éthique et de déontologie des membres du personnel*, qui prévoit sensiblement la même définition de la civilité que dans la politique HDI : « *tout membre du personnel [...] doit adopter dans ses relations avec les partenaires de l'UQTR et avec tout membre de la communauté universitaire une attitude empreinte de respect, de courtoisie, de collaboration, de politesse, et de savoir-vivre.* »

- La politique HDI prévoit actuellement que le BPTP traite en première ligne les situations de harcèlement et de discrimination qui concernent les employés. Quant aux situations d'incivilités, il est prévu que les employés sont d'abord dirigés vers le Service des ressources humaines. Dans les situations où les personnes concernées sont des étudiants, la politique prévoit qu'ils doivent d'abord s'adresser à la direction des SAE pour obtenir l'assistance et le soutien nécessaire, s'ils croient vivre une situation visée par la politique. La politique prévoit que les SAE peuvent guider les étudiants concernés dans la recherche d'une entente par le biais de processus de facilitation et de résolution de conflit et diriger la personne vers le BPTP, si les circonstances le requièrent ou s'ils souhaitent déposer une plainte formelle. Un nombre croissant de demandeurs omettent les premières étapes ou sont référés directement au BPTP, afin notamment d'éviter de multiplier les intervenants. Dans le cadre de la révision de la politique, il y aura donc lieu de clarifier et revoir les rôles et responsabilités des intervenants, plus particulièrement au niveau des dossiers d'incivilité.
- Il ressort que la crainte de représailles est parfois présente chez les personnes qui nous consultent, particulièrement chez les étudiants lorsqu'il s'agit de dénoncer une personne en situation d'autorité par qui ils se considèrent harcelés ou lésés. Bien que les politiques internes prévoient un mécanisme de protection contre les représailles, il appert qu'il demeure à publiciser davantage. Plus particulièrement, la protection offerte par la politique HDI sur les représailles gagnerait à être mieux connue et définie. Il serait opportun de rassurer davantage les membres de la communauté universitaire, particulièrement les étudiants internationaux, sur la protection qu'offre la politique à cet égard. Le message lancé doit être à l'effet qu'ils peuvent en tout temps dénoncer des comportements inadéquats de tout membre de la communauté universitaire. La protectrice universitaire portera une attention

particulière à cet aspect dans la présentation de la Politique HDI. Par ailleurs, nous suggérons que lors de la révision de la politique HDI, l'article 12 portant sur cette question soit davantage précisé, en ajoutant une mention telle que : *« L'UQTR ne tolère aucune forme d'intimidation ou de vengeance, directe ou indirecte, à l'endroit d'une personne qui s'est plainte d'avoir été victime de harcèlement ou de discrimination. L'UQTR prendra toutes les mesures possibles afin de prévenir les représailles et les menaces de représailles. L'imposition de représailles constitue une violation grave de la politique et, par conséquent, doit être immédiatement signalée à l'organisation, qui verra à imposer les sanctions appropriées. »*

- Considérant que des tensions interpersonnelles entre étudiants/directions de recherche sont survenues et sont susceptible de survenir à nouveau et afin de s'assurer que les relations d'encadrement soient le plus harmonieuses et efficaces possible, il serait opportun d'inclure au plan global d'études une section portant sur les modalités à suivre en cas de différends, difficultés relationnelles ou d'encadrement et indiquer clairement l'ordre des personnes à consulter. Cette section pourrait s'inspirer de la page web « Où formuler une plainte ou récrimination⁸ », de la section étudiant du site web de l'UQTR. Nous sommes également d'avis qu'il serait judicieux que l'UQTR évalue la pertinence d'adopter un guide pratique sur la relation d'encadrement aux cycles supérieurs, à l'usage des professeurs et des étudiants. Ce guide pourrait aborder notamment la démarche à suivre lorsque des obstacles de nature académique ou personnelle se dressent durant la réalisation d'une direction de recherche.
- La politique VACS prévoit actuellement que la personne ressource désignée (CALACS⁹), qui a pour mandat d'assurer les services de référence et de soutien psychosocial, met 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). Or, de telles mesures ne sont pas du ressort du CALACS, ces mandats sortant de leur champ de compétence et de leur mission d'organisme, qui n'a pas pour mandat d'intervenir auprès des personnes mises en cause. Nous recommandons donc que des modifications soient apportées à la politique VACS, afin de s'assurer que le protecteur universitaire demeure responsable tant des mesures formelles que de ces mesures informelles.

⁸ <https://www.uqtr.ca/etudiant/saeplainte.shtml>

⁹ Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

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.](#)