



Impartialité

Confidentialité

Indépendance

**RAPPORT ANNUEL
DU BUREAU DE PRÉVENTION ET DE
TRAITEMENT DES PLAINTES
2019-2020**

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

Période du 1^{er} mai 2019 au 30 avril 2020

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
2. FAITS SAILLANTS	4
3. DÉFINITIONS UTILES.....	4
4. BILAN DES ACTIVITÉS D’INTERVENTION.....	7
4.1. Politique de prévention et de traitement des plaintes (Politique PTP).....	7
4.2. Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d’incivilité (Politique HDI).....	11
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.....	20
5. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS.....	21
6. SUIVI DES RECOMMANDATION 2018-2019	25
7. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS DU BPTP	27
ANNEXES.....	29
Annexe 1 - Politique de prévention et de traitement des plaintes.....	29
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	29
Annexe 3 - Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel.	29
Annexe 4 - Procédure visant à faciliter la divulgation d’actes répréhensibles à l’égard de l’Université du Québec à Trois-Rivières.....	29

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 2019 au 30 avril 2020, conformément à l'article 9.2 de la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*. Ce rapport trace le portrait de la première année complète du BPTP dans sa structure actuelle, mise en place en septembre 2018.

Vous trouverez dans les pages qui suivent des statistiques sur l'ensemble des demandes traitées par le BPTP, un exposé de nos observations générales et nos recommandations, ainsi qu'un bilan de nos activités administratives.

Je profite de l'occasion du dépôt de ce rapport annuel pour remercier tous les membres du personnel qui ont été impliqués dans le traitement de nos dossiers, pour leur collaboration et leur soutien dans l'accomplissement de notre mandat. Je remercie également les membres de la communauté universitaire qui nous ont consultés, pour leur confiance, leur écoute et leur ouverture.

Je demeure à votre disposition afin de répondre à vos questions ou vous fournir de l'information additionnelle.

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. Son mandat

En qualité de tiers neutre, le BPTP 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.*

Le BPTP relève directement du conseil d'administration et jouit d'une indépendance absolue à l'égard des membres de la communauté universitaire, essentielle à la réalisation de son mandat. Les plaintes et demandes de consultations lui sont adressées directement et sont traitées de manière confidentielle, à moins que le BPTP ne soit expressément dégagé de cette obligation par le demandeur ou par la loi. 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.

Il détient un pouvoir de recommandation auprès des instances concernées.

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

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

1.2. 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 le BPTP 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, telle que la médiation. Différentes démarches sont proposées aux personnes impliquées afin de trouver des solutions aux difficultés vécues, les régler et en prévenir la récurrence. La participation des 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 dans l'organisation.

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

Dans les circonstances où cette approche n'est pas possible ou ne donne pas les résultats attendus, le traitement formel 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**

- Au cours de la période du 1^{er} mai 2019 au 30 avril 2020, 130 nouveaux dossiers ont été ouverts et 3 dossiers de la période précédente ont été traités.
- 51 % des dossiers ouverts concernaient la *Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité*.
- 43 % des dossiers ouverts concernaient la *Politique de prévention et de traitement des plaintes*.
- 6% des dossiers ouverts concernaient la *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel*.
- 62% des demandeurs étaient des étudiants de 1er cycle ou de cycles supérieurs, 28% étaient des membres du personnel académique ou administratif et 10% étaient des personnes externes à l'UQTR (ex. candidats à l'admission, usagers des services).
- 44% des demandeurs ont communiqué avec le BPTP pour entamer une démarche informelle (consultation, accompagnement, conseil, soutien ou intervention à titre de tiers facilitateur).
- 56%¹ des personnes ont communiqué avec le BPTP pour déposer une plainte ou une demande d'intervention formelle. De ce nombre, 31% des dossiers ont été réglés à l'amiable par une intervention du BPTP. Les autres dossiers ont fait l'objet d'une analyse de recevabilité et d'une enquête, le cas échéant.
- 44% des personnes qui ont consulté le BPTP ont été référées par un membre du personnel administratif ou académique, par leur syndicat ou faisaient partie du personnel. Les autres personnes ont connu les services du BPTP notamment par le biais des rencontres de présentation qui ont été effectuées, par les représentants d'associations étudiantes ou par le site web.

3. **DÉFINITIONS UTILES**

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

« *Consultation* » : Demande d'information ou de conseil dans une situation rencontrée par le demandeur. Les demandes reçues sont à priori considérées comme étant des consultations, sauf lorsque la personne décide de déposer une plainte formelle. Les personnes consultent généralement le BPTP afin de connaître leurs droits, ainsi que les procédures prévues aux règlements et politiques de

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

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 occupent une part importante du travail du BPTP étant donné la priorité accordée au fait d'habiliter les demandeurs, en les soutenant, à présenter eux-mêmes les demandes qu'ils ont à formuler, leur assurant par le fait même l'alternative d'une meilleure collaboration avec leur professeur, leur directeur de recherche, leur collègue, etc.

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), 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 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 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 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 informée des conclusions de l'analyse de recevabilité et 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 disponibles à l'interne et a potentiellement été lésée par les mécanismes administratifs ou l'objet d'une injustice ou d'une atteinte à ses droits ou à sa dignité de la part d'une personne agissant au nom de l'UQTR.

« *Plainte fondée* » : L'analyse de la plainte a mis en évidence que la personne a été victime soit de harcèlement, de discrimination, d'une violence à caractère sexuel, 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. Des recommandations organisationnelles afin de corriger la situation sont transmises aux autorités concernées.

« *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 réglementation a été respectée ou qu'il n'y a pas eu d'iniquité ou d'abus. Dans le cas où des facteurs de risques sont constatés, des recommandations organisationnelles sont transmises aux autorités concernées afin d'agir sur ceux-ci.

« *Démarches informelles* » : Il s'agit d'approches de résolution de problèmes volontaires axées sur la collaboration. Les principales démarches informelles offertes par le BPTP sont les suivantes :

- **Accompagnement (coaching)** : Consiste à conseiller et guider la personne afin qu'elle puisse tenter de mettre fin elle-même à la situation vécue. Cette démarche vise à outiller la personne à reprendre du pouvoir au regard de la situation vécue. Cela consiste généralement à des rencontres individuelles pour écouter et aider la personne à clarifier ce qu'elle vit, à avoir une perspective globale de la situation et à 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 volontaire de résolution de conflit par lequel un tiers impartial 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 peuvent par exemple être rencontrés pour être informés et sensibilisés 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 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 1^{er} mai 2019 au 30 avril 2020. Il est à noter que les dossiers traités et les recommandations émises ne font pas l'objet d'une description détaillée, afin d'en préserver la confidentialité.

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

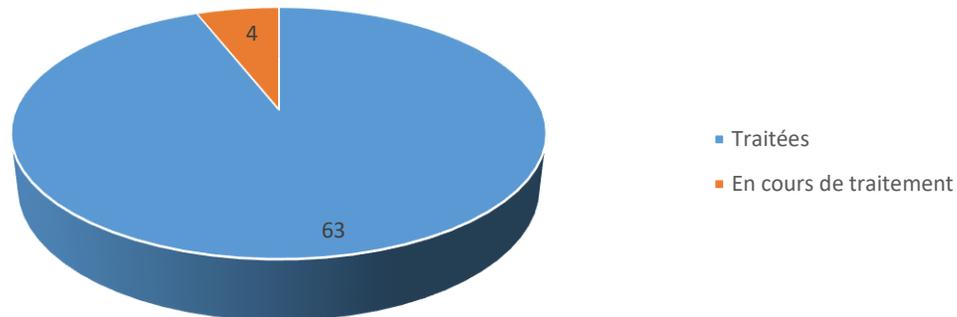
En vertu de la politique PTP, le protecteur universitaire s'assure que les membres de la communauté universitaire, les candidats à l'admission et les usagers des services sont traités avec équité, dans le respect de leurs droits fondamentaux. Parmi les fonctions exercées en lien avec la politique PTP,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

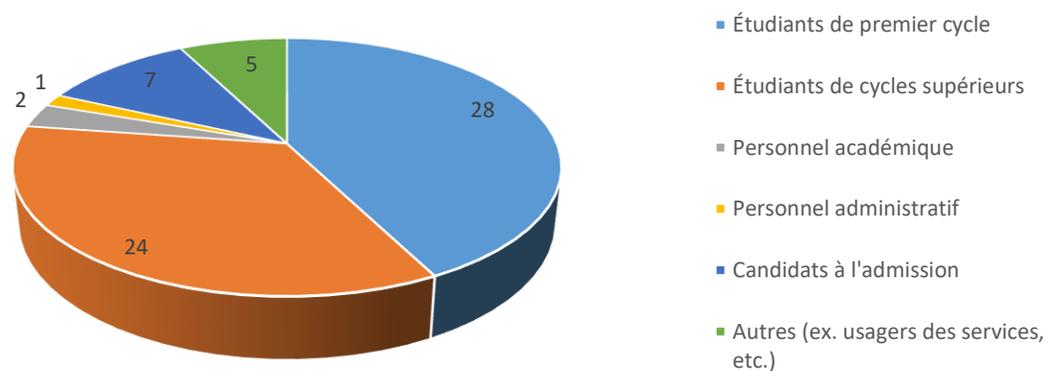
Interventions et statistiques

66 dossiers en lien avec la politique PTP ont été ouverts et 1 dossier de l'année précédente a été finalisé.

Statut des demandes (67)² :



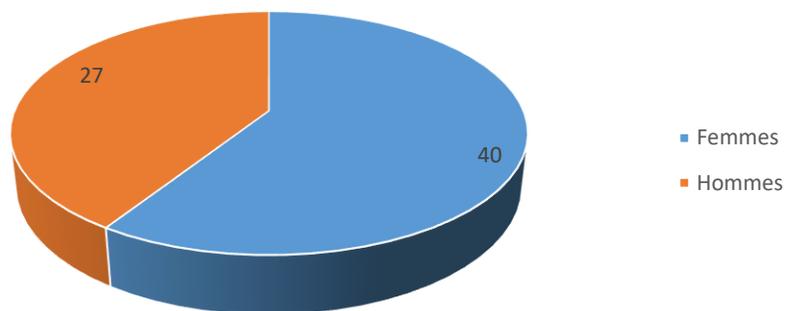
Statut des demandeurs³ :



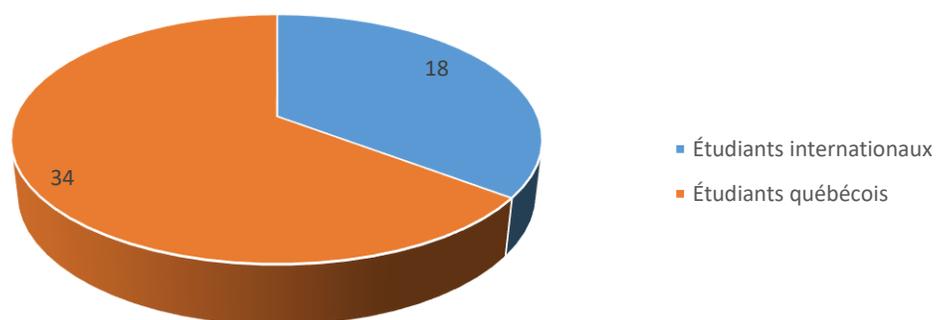
² Les demandes en cours de traitement réfèrent à celles qui étaient en cours en date du 30 avril 2020.

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

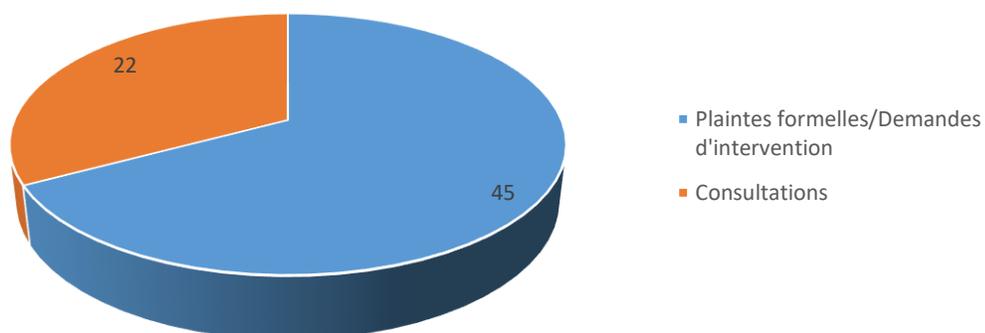
Genre des demandeurs :



Origine des demandeurs étudiants⁴ :



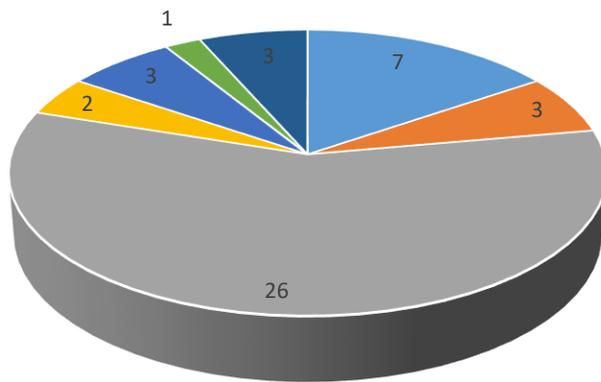
Nature des demandes :



⁴ L'origine apparaît pour les étudiants seulement.

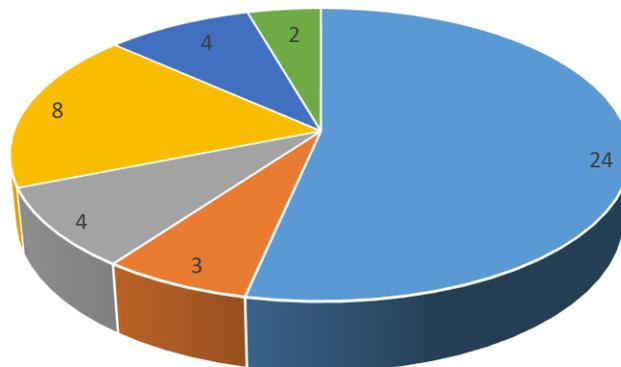
Objet des plaintes formelles/demandes d'intervention :

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



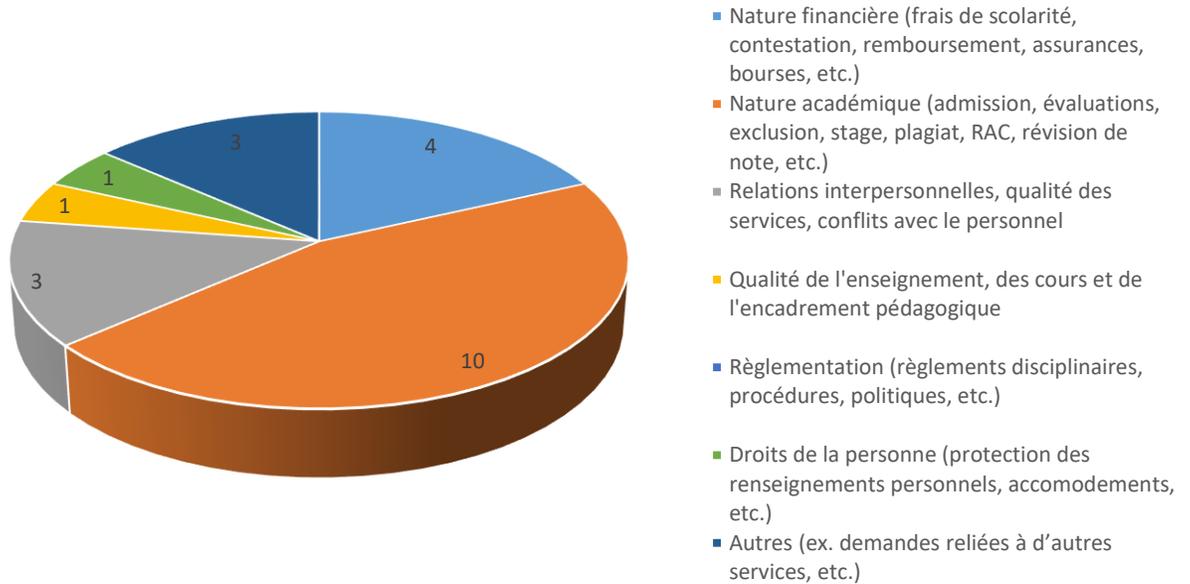
- Nature financière (frais de scolarité, contestation, remboursement, assurances, bourses, etc.)
- Relations interpersonnelles, conflits avec le personnel, qualité des services
- Nature académique (admission, évaluations, stage, plagiat, RAC, révision de note, etc.)
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique
- Règlementation (règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.)
- Droits de la personne (protection des renseignements personnels, accommodements, etc.)
- Autres (ex. demandes liées à d'autres services, etc.)

Issue des plaintes formelles/demandes d'intervention :



- Plaintes non-recevables
- Plaintes non-fondées
- Plaintes fondées ou partiellement fondées
- Plaintes/Demandes d'intervention réglées par des démarches informelles
- Plaintes en cours de traitement
- Autres (ex. plainte retirée, plaignant ne donne pas suite, etc.)

Objet des consultations :



4.2. Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité (politique HDI)

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

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

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

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

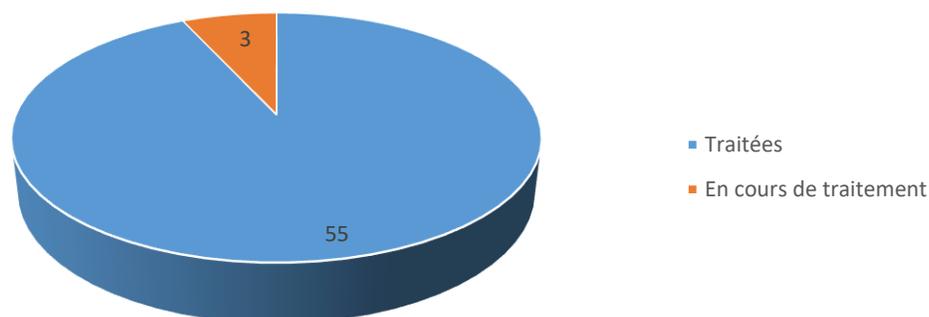
L'incivilité se définit comme un acte ou un comportement qui dénote un rejet des règles élémentaires de la vie sociale, lesquelles règles visent le bien-être d'un

groupe. Parmi ces règles, mentionnons le respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-vivre.

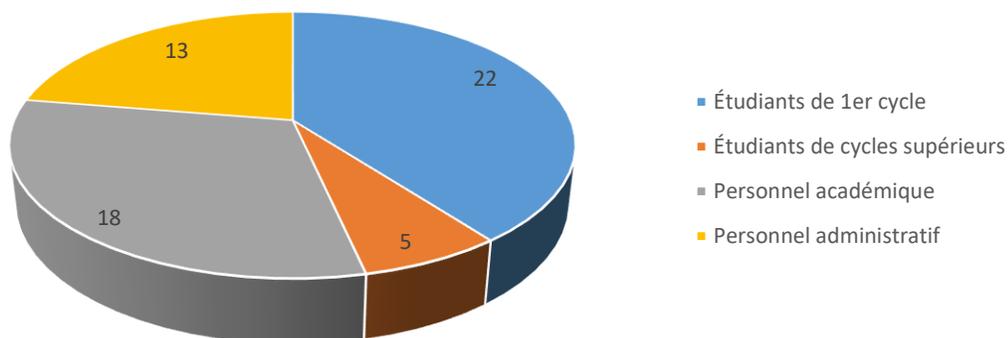
Interventions et statistiques

56 dossiers en lien avec la politique HDI ont été ouverts et 2 dossiers de l'année précédente ont été finalisés.

Statut des demandes (58)⁵ :



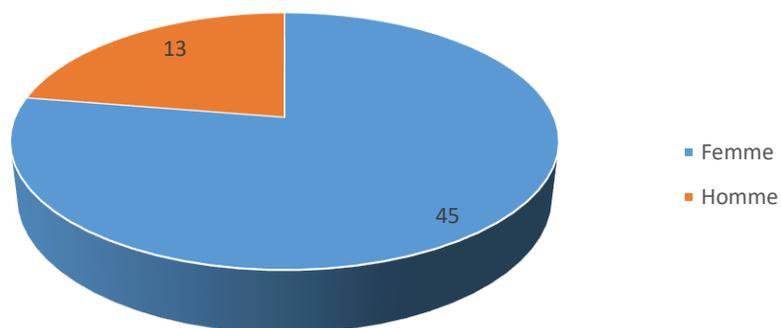
Statut des demandeurs⁶ :



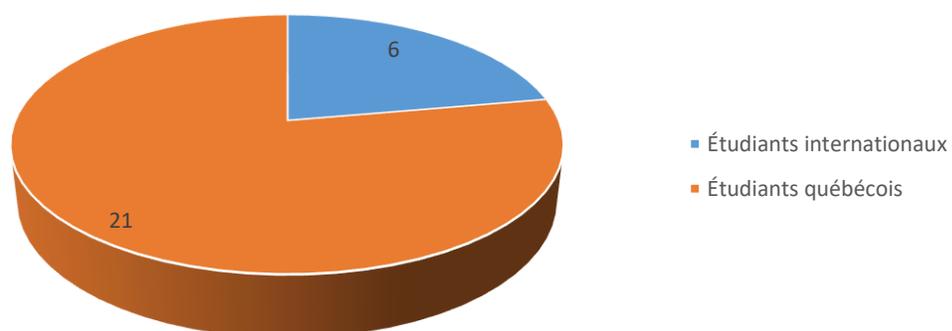
⁵ Voir note 2

⁶ Voir note 3

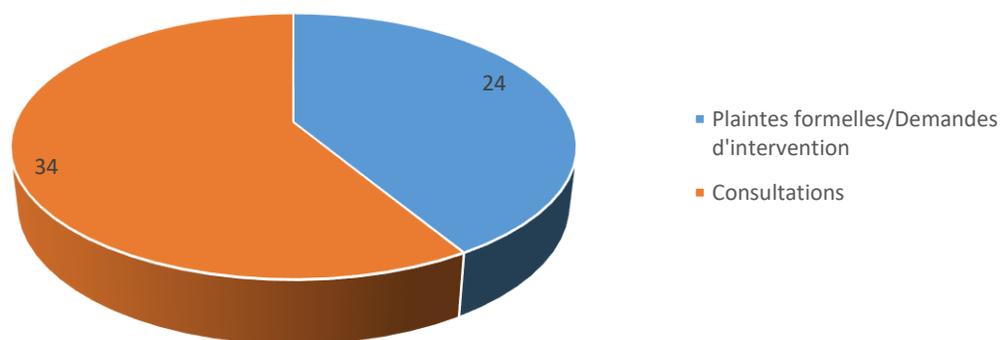
Genre des demandeurs :



Origine des demandeurs étudiants⁷ :

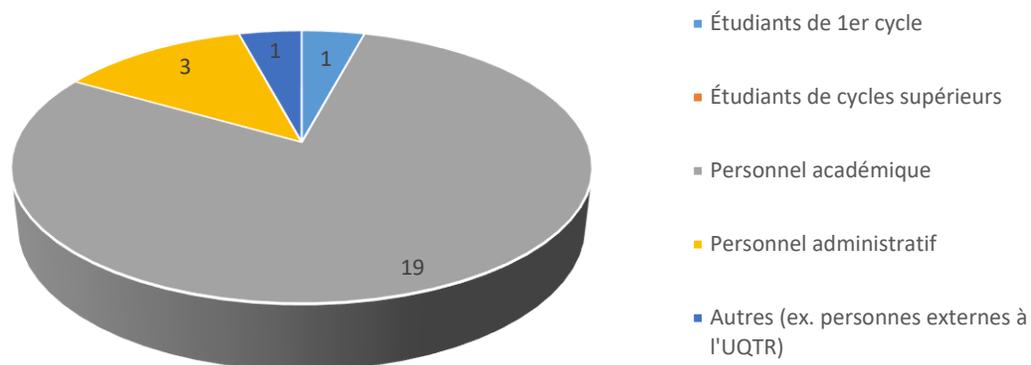


Nature des demandes :

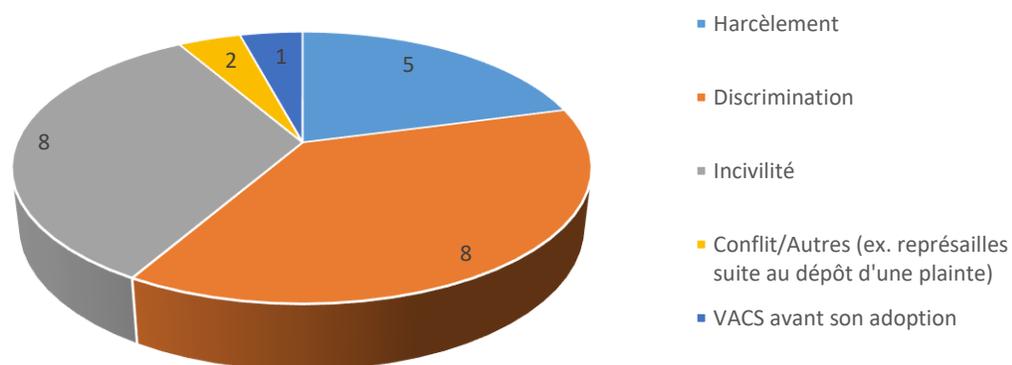


⁷ Voir note 4

Statut des personnes visées par les plaintes formelles/demandes d'intervention⁸ :

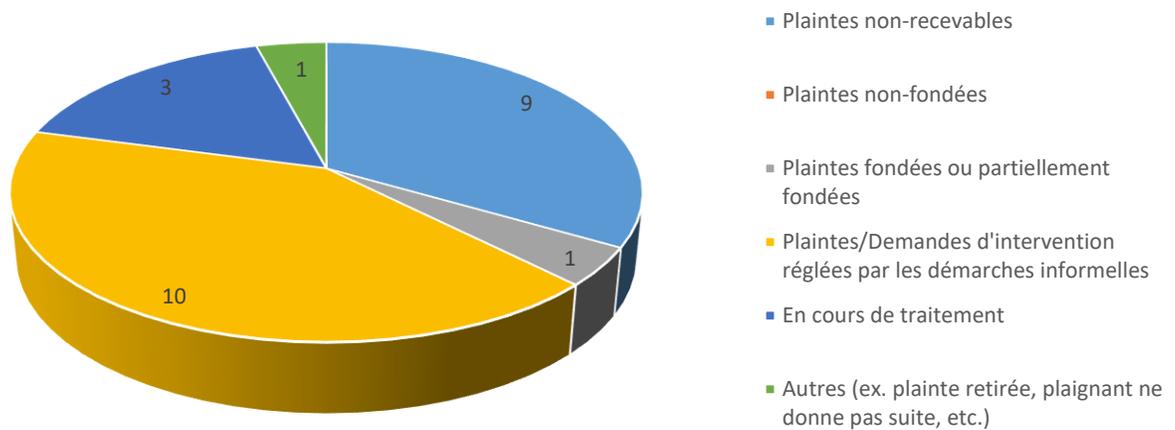


Objet des plaintes / Demandes d'intervention :

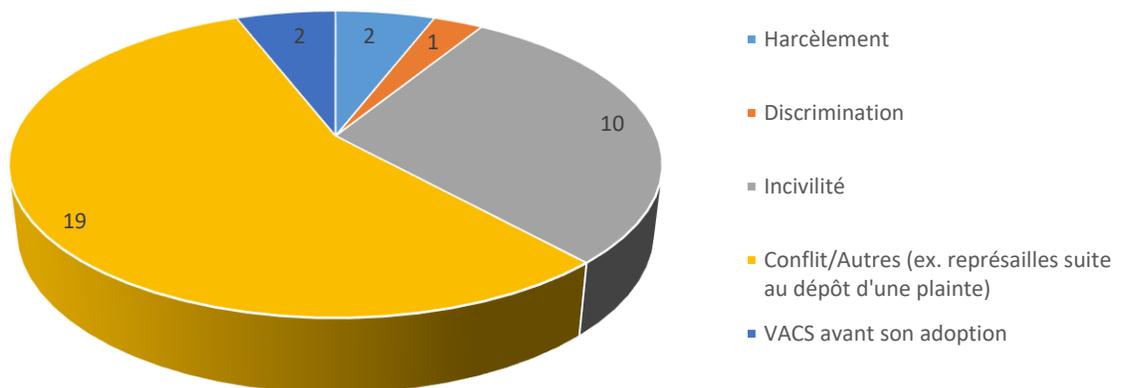


⁸ Les graphiques présentés n'élaborent pas sur la provenance des situations rapportées, c'est-à-dire les lieux spécifiques où évoluent les personnes visées, ces données n'étant pas suffisamment significatives vu le nombre restreint de demandes par lieu. Par ailleurs, vu leur nombre restreint, les membres du personnel ne sont pas séparés par catégorie spécifique (ex. cadre, directeur de département, chargé de cours, etc.), afin de préserver la confidentialité.

Issue des plaintes/demandes d'interventions :



Objet des consultations :



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

Conformément à ses obligations légales, l'UQTR a adopté la *Politique 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 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 :

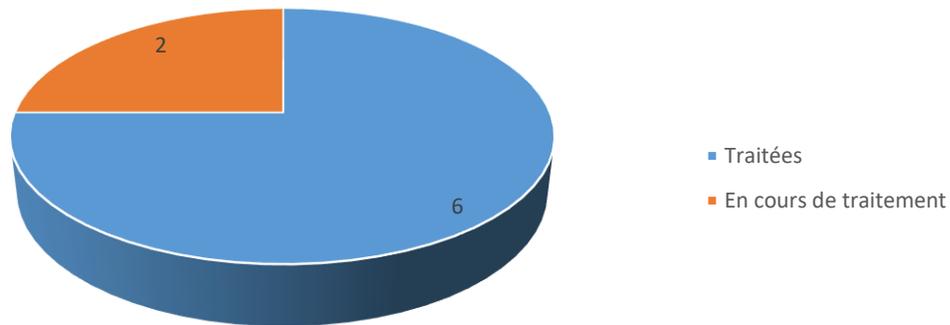
« Toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, exprimés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

- *Les commentaires, les allusions, les plaisanteries, les interpellations ou les insultes à caractère sexuel;*
- *Les avances physiques, les attouchements, les frôlements, les pincements, les baisers non désirés;*
- *Les avances verbales et les propositions insistantes à caractère sexuel non désirées;*
- *La manifestation abusive d'intérêt non désirée;*
- *Le harcèlement sexuel;*
- *Le cyberharcèlement sexuel;*
- *Les actes de voyeurisme ou d'exhibitionnisme;*
- *La production, la diffusion ou la distribution de propos, d'images ou de vidéos sexuels;*
- *L'imposition d'une intimité sexuelle non protégée;*
- *Les promesses de récompense ou menaces de représailles, implicites ou explicites, liées à la satisfaction ou à la non-satisfaction d'une demande à caractère sexuel. »*

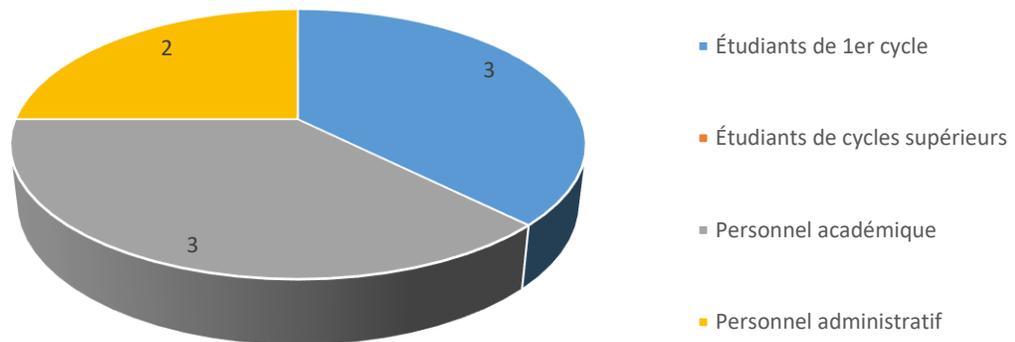
Interventions et statistiques

8 dossiers en lien avec la politique VACS ont été ouverts. Il est à noter que 3 dossiers additionnels en lien avec les VACS ont été traités en vertu de la politique HDI et sont compilés dans la section 4.2, puisqu'ils ont été ouverts avant l'entrée en vigueur de la politique VACS.

Statut des demandes (8)⁹ :



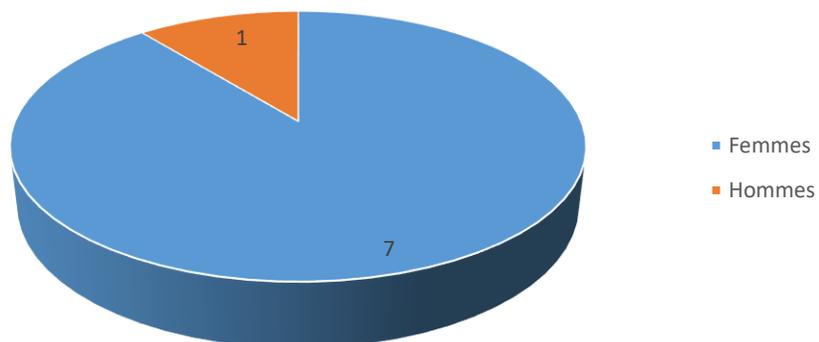
Statut des demandeurs¹⁰ :



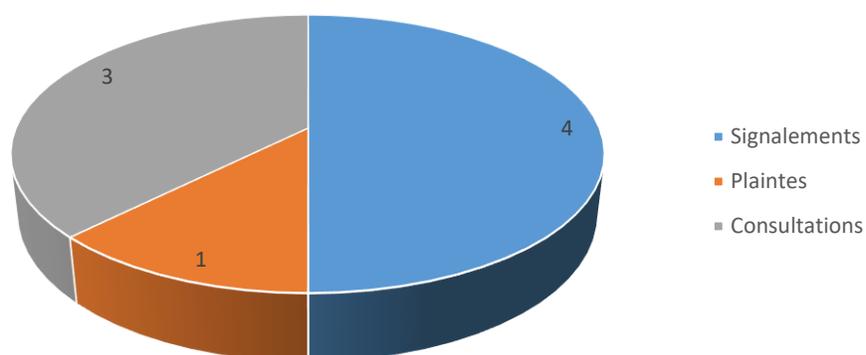
⁹ Voir note 2

¹⁰ Voir note 3. Également, tous les demandeurs étudiants sont d'origine québécoise pour cette catégorie.

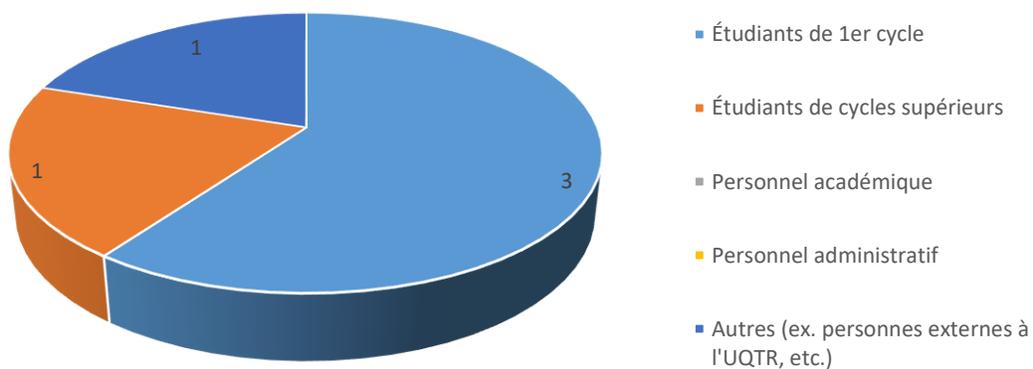
Genre des demandeurs :



Nature des demandes :

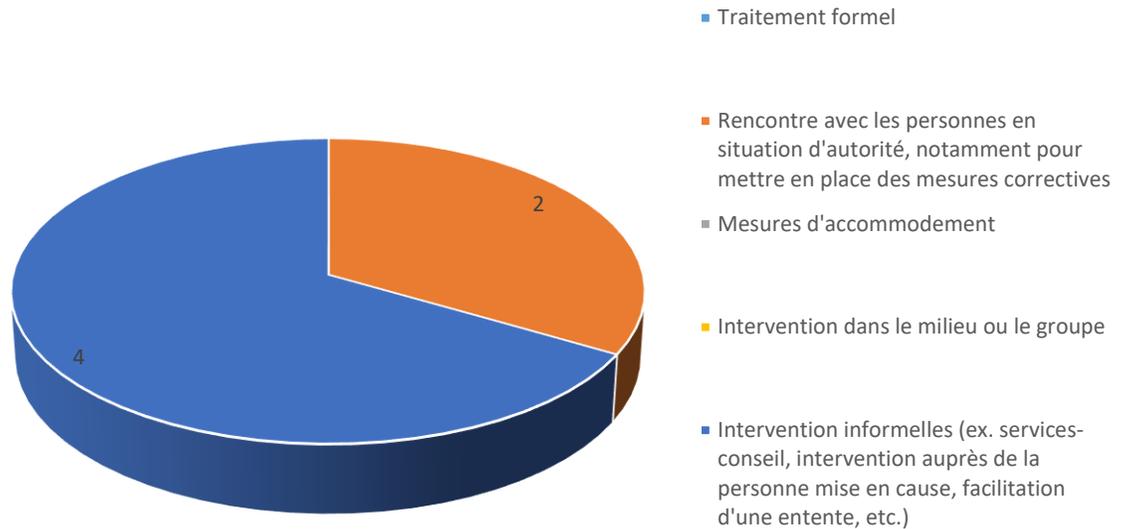


Statut des personnes visées par les signalements/plaintes¹¹ :



¹¹ Voir note 8

Nature des interventions :



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

Le 4 septembre 2018, la *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'UQTR* est entrée en vigueur. Elle a pour objet de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles. En vertu de cette procédure, 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 :

- 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;
- un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie;
- un usage abusif des fonds ou des biens de l'UQTR, y compris de ceux qu'elle gère ou détient pour autrui;
- 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 au cours de la présente période de référence. Il est à noter que tout membre de la communauté universitaire a également le choix de divulguer un acte répréhensible directement auprès du Protecteur du citoyen. Enfin, toute personne qui souhaite effectuer une divulgation de façon anonyme doit s'adresser au Protecteur du citoyen.

5. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Observations

Afin de bien appréhender l'évolution des demandes adressées au BPTP, voici quelques comparaisons entre les statistiques recueillies cette année et celles de la période précédente :

- Après une hausse marquée des demandes lors des 8 premiers mois suivant la nouvelle structure du BPTP, le nombre de demandes s'est stabilisé au cours du présent exercice, à l'exception des dossiers en lien avec la politique VACS.
- Les membres du personnel académique et administratif ont été plus nombreux qu'au cours de l'exercice précédent à se prévaloir des services du BPTP, représentant maintenant 28% des dossiers totaux et 53% des dossiers en matière de HDI. Ils avaient été 17% à utiliser nos services lors de l'exercice précédent et 27% des dossiers étaient en lien avec la politique HDI.

Il est à noter qu'environ le tiers (32 %) des demandes reçues de la part des membres du personnel cette année étaient des consultations visant à obtenir de l'aide, des conseils ou être guidé dans une démarche de solution, dans le but de régler des situations tendues. Nous estimons positif cette hausse de consultation de la part du personnel, qui permet une prise en charge précoce des situations problématiques. La garantie de confidentialité et de neutralité des échanges avec le BPTP contribue positivement au développement de ce volet.

- Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle politique VACS, soit le 1^{er} août 2019, 8 nouveaux dossiers ont été ouverts, alors qu'il n'y avait eu qu'un total de 10 demandes en lien avec ce type de dossier au cours des années 2011 à 2019. Au surplus, 3 dossiers à connotation sexuelle ont été ouverts dans les mois

précédents l'entrée en vigueur de la politique VACS, alors que l'adoption de celle-ci avait été annoncée. Selon nous, cette augmentation tend à indiquer que les efforts de sensibilisation mis en place par l'UQTR portent fruit et que les ressources sont davantage connues et accessibles.

Par ailleurs, nous constatons que pour les 9 premiers mois de l'entrée en vigueur de la nouvelle politique, les interventions informelles ont été privilégiées par les demandeurs versus le dépôt d'une plainte formelle. La majorité des demandeurs en lien avec la politique VACS lors de ces premiers mois désiraient obtenir confidentiellement des conseils de la part d'une personne neutre, de l'information sur les recours possibles ou encore l'intervention du BPTP à titre de tiers facilitateur.

- Les demandes de nature académique constituent 55% des demandes en lien avec la politique PTP, consultations et plaintes confondues, ce qui correspond à une hausse de 31% par rapport au dernier exercice.
- Tout comme au cours de l'exercice précédent, les femmes communiquent davantage avec le BPTP que les hommes. Cette année, elles constituent 71% des personnes demanderesses.
- Davantage de personnes ont été référées au BPTP par un membre du personnel administratif ou académique que lors du premier exercice.
- Les dossiers sont classés dans les statistiques selon l'objet principal de la demande. Tout comme au cours de l'exercice précédent, nous constatons que plusieurs dossiers visent de multiples objets. Par exemple, un conflit entre étudiant/superviseur de stage ou étudiant/directeur de recherche est souvent combiné à d'autres aspects soulevés, tels une entente financière non-respectée, de l'incivilité, la qualité de l'enseignement et de l'encadrement, le soutien à la réussite, un processus de révision de note, l'interruption d'un stage, etc. Les activités du BPTP au niveau du traitement des dossiers sont ainsi difficiles à mesurer en termes de quantité de dossiers. La durée de traitement d'un dossier et le nombre d'heures qui lui sont consacrées sont déterminés par le nombre d'aspects à traiter, la complexité de ceux-ci, le nombre d'intervenants à rencontrer, etc.

Recommandations individuelles

Afin de préserver la confidentialité des demandeurs, les recommandations émises dans les dossiers traités ne sont pas détaillées dans le présent rapport. Voici toutefois quelques commentaires au sujet des recommandations individuelles émises :

- Dans les dossiers en lien avec la politique HDI, nous avons eu l'occasion d'émettre des recommandations dans 8 des dossiers traités. Il est à noter que des recommandations peuvent être émises même dans le cas d'une plainte considérée non-recevable ou non fondée. Ainsi, bien que certaines plaintes ne remplissent pas les critères requis par la loi et la jurisprudence pour être recevables, des enjeux relationnels, structurels et organisationnels soulevés au cours du traitement d'un dossier peuvent retenir notre attention. Ces enjeux sont présentés aux instances concernées comme des « indicateurs de facteurs de risques » et font l'objet de recommandations. Ces dernières sont émises afin que l'organisation puisse répondre aux responsabilités de prévention du harcèlement dans la politique HDI et dans la *Loi sur les normes du travail*, qui prévoient que l'employeur doit être à l'affût des facteurs de risques présents et agir sur eux rapidement afin d'éviter qu'ils ne se transforment en harcèlement psychologique. Cet exercice est également essentiel pour permettre d'offrir un milieu sain et sécuritaire à tous les membres de la communauté universitaire. À titre d'exemple, les indicateurs de facteurs de risques identifiés peuvent se situer au niveau de l'organisation du travail (ambiguïté des rôles, directives contradictoires, etc.), au niveau personnel (identification de maladroites communicationnelles dans la façon de formuler des demandes de la part d'une personne en situation d'autorité) ou relationnel (conflit persistant). Chaque indicateur de facteur de risques est accompagné d'une recommandation.
- Quant aux dossiers visés par la politique PTP, nous avons eu l'occasion d'émettre des recommandations dans 9 des dossiers traités. Ici encore, le BPTP peut émettre des recommandations même si la plainte n'est pas fondée, dans un souci d'amélioration des processus. Les recommandations peuvent concerner le dossier spécifique sous traitement afin de corriger la situation dénoncée, mais elles peuvent aussi viser plus large et se situer dans une optique préventive. À titre d'exemple, nous avons émis une recommandation générale qu'un rappel périodique soit fait aux professeurs qui encadrent des étudiants de cycles supérieurs sur l'importance de clarifier par écrit les modalités concernant le financement et de fournir aux professeurs un guide/outil afin de les aider à rédiger des ententes de financement adéquates.

L'ensemble de ces recommandations individuelles ont été formulées directement aux autorités universitaires concernées de manière confidentielle et ont été accueillies favorablement.

Recommandations générales

1. La fin de la période de référence a été marquée par l'arrivée de la COVID-19, qui a eu des répercussions importantes sur la communauté universitaire et le fonctionnement de l'institution. Les enseignants et les étudiants ont dû s'adapter très rapidement à l'enseignement à distance, ce qui a créé des incertitudes, de la

frustration et de l'anxiété chez certains. Différents moyens ont rapidement été mis en place pour s'assurer de la continuité de l'apprentissage des étudiants et le message lancé par la haute direction a été à l'effet de faire preuve de souplesse, de compréhension et de bienveillance, en tenant compte des situations particulières de chacun. Le BPTP n'a pas eu, jusqu'à présent, à traiter un nombre très élevé de demandes d'étudiants spécifiquement en lien avec la situation engendrée par la COVID-19, puisque des accommodements ont été possibles dans la majorité des cas.

Nous avons toutefois pu remarquer un certain impact du côté des dossiers des membres du personnel. Dans certains cas, des tensions préexistantes ont été exacerbées par le contexte anxiogène et/ou par le fait d'être en télétravail. Par exemple, cela a parfois pris la forme d'un manque de considération dans les courriels ou les rencontres virtuelles ou d'un biais d'interprétation dans les communications. Dans d'autres cas, cela a pris la forme d'une mise à l'écart d'un échange de courriel important, qui a été perçue comme volontaire. Malgré le bouleversement engendré par la Covid-19 et le télétravail pour un grand nombre d'employés, les obligations légales de l'UQTR de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique continuent de s'appliquer. À cet effet, la politique HDI et la politique VACS comprennent explicitement toutes situations vécues en contexte universitaire, non seulement sur le campus mais également dans les autres lieux où s'accomplit la mission de l'Université et où les personnes sont liées entre elles par leur appartenance à la communauté universitaire. Ces politiques, ainsi que les mécanismes de plainte et d'enquête sont donc déjà bien adaptés au télétravail. Afin de conserver un climat de travail sain dans le contexte actuel, nous formulons une recommandation générale de communiquer et rappeler périodiquement aux membres de la communauté universitaire les attentes de l'organisation en matière de comportements à privilégier, même à distance (notamment le respect et la courtoisie dans les communications, tant verbales qu'écrites) et que les politiques internes s'étendent au télétravail. Le contexte exige une grande vigilance et la contribution de tous est importante à cet égard.

Finalement, nous saluons l'initiative du VRRH, en collaboration avec les partenaires syndicaux et associatifs, d'avoir transmis un questionnaire, lequel sera récurant, afin de sonder la communauté universitaire notamment sur les impacts de la Covid-19 sur le climat de travail.

2. Dans le cadre de l'adoption de la politique VACS, des formations ont été rendues obligatoires pour tous les membres de la communauté universitaire. Des efforts importants ont été déployés en ce sens au cours de la dernière année et cela a eu un effet positif quant à la sensibilisation à la responsabilité de chacun pour combattre les violences à caractère sexuel. Sans négliger les efforts à continuer à investir en prévention des VACS, nous constatons qu'un besoin grandissant de sensibilisation se fait sentir en matière de civilité, tant au niveau

des étudiants que des membres du personnel. Une grande partie de nos dossiers impliquent, souvent en objet secondaire, des situations d'incivilité (manque de politesse, de sensibilité, d'égard, de collégialité, etc.). Ces gestes d'incivilité, qui ne répondent majoritairement pas aux critères pour être qualifiés de harcèlement psychologique, créent néanmoins des blessures, des tensions relationnelles et finissent tôt ou tard par miner la qualité de vie au travail de l'ensemble des membres de l'équipe. Nous recommandons donc de déployer tous les efforts nécessaires pour agir de façon préventive sur cet aspect.

6. SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2018-2019

1. 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.
 - Suivi : Nous avons été informés que le VRRH adhère à cette recommandation. Une réflexion est actuellement en cours concernant la mise en place du comité et l'opportunité qu'il ait un mandat plus large, en englobant aussi les thèmes de la santé psychologique, du mieux-être au travail et la promotion de la civilité.
2. Étayer davantage la politique HDI au sujet de la notion de civilité et par la suite, 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.
 - Suivi : Le plan d'action global du Secrétariat général prévoit une importante opération de révision des documents normatifs, dont la politique HDI. Les modifications seront donc apportées au moment de la révision. Les nouveaux directeurs de départements, lesquels sont placés en posture d'autorité, ont bénéficié d'une rencontre de présentation organisée par le SRH, à laquelle la protectrice universitaire a participé. Ils ont notamment été informés de leurs obligations en matière préventive et des ressources qui étaient en place pour les appuyer. Nous avons également été informés à l'effet que le DRH souhaitait mettre en place des capsules informatives pour les membres de la communauté universitaire exerçant des fonctions de direction.

3. Clarifier et revoir les rôles et responsabilités des intervenants, plus particulièrement au niveau des dossiers d'incivilité.
 - Suivi : Cet exercice sera effectué dans le cadre du processus de consultation pour la révision de la politique HDI.
4. Mieux faire connaître et définir la protection offerte par la politique HDI sur les représailles. Plus particulièrement, rassurer les étudiants internationaux sur la protection qu'offre la politique à cet égard. 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.* »
 - Suivi : Une attention particulière a été portée à cet aspect lors des rencontres tenues par le BPTP, ainsi que lors des présentations des politiques. Bien qu'il y ait eu très peu de dénonciations de représailles suite au dépôt d'une plainte, dans les cas où cela s'est produit, toutes les mesures ont rapidement été prises par l'université afin de remédier à la situation. Le message lancé doit continuer d'être à l'effet que les étudiants internationaux, tout comme les autres membres de la communauté universitaire, peuvent en tout temps dénoncer des comportements inadéquats à leur endroit. L'article 12 sera bonifié lors de la révision de la politique HDI.
5. 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 récrimination », 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.

- Suivi : Le Décanat des études a adhéré à la recommandation quant aux ajouts au plan global d'études et celui-ci a été bonifié. Le DE a également adhéré à la recommandation d'adopter un guide d'encadrement sur la relation d'encadrement aux cycles supérieurs. Il nous a informés que la production d'un guide d'encadrement fait partie des dossiers prioritaires de la Grande initiative réseau de la réussite aux cycles supérieurs et du Chantier réussite du ministère. Il participe aux travaux de la Grande initiative et du Chantier réussite, dans le cadre desquels le guide se concrétisera.

6. La politique VACS prévoit actuellement que la personne ressource désignée (CALACS¹²), 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.

- Suivi : Bien que le document normatif ne soit pas encore révisé, cette mesure est mise en place, suite à des discussions entre le BPTP, le CALACS et le VRRH. Le BPTP met donc 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).

7. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS DU BPTP

Activités de présentation et de sensibilisation

Le BPTP a continué à faire connaître davantage son mandat et les services qu'il offre aux membres de la communauté universitaire dans le cadre de rencontres avec les étudiants et les membres du personnel. L'objectif est 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. Des groupes d'étudiants, incluant une nouvelle cohorte, ainsi que des représentants d'associations étudiantes et les nouveaux directeurs de départements ont notamment été rencontrés. Le BPTP a également collaboré à quelques présentations qui

¹² Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

ont eu lieu au sujet des violences à caractère sexuel. En cette période de COVID-19, le BPTP a participé au tournage de la vidéo de la rentrée virtuelle d'automne 2020 afin de présenter ses services aux étudiants.

Activités administratives

- Anne-Marie Hudon, technicienne en prévention et règlement des différends, est entrée en poste à temps partiel au sein du BPTP en novembre 2019. Elle collabore au traitement des dossiers, notamment en recevant les consultations et les plaintes et en effectuant des recherches dans les dossiers qui lui sont confiés. De façon à garantir sa plus complète neutralité et indépendance, elle fait partie de l'Association du personnel administratif et de service.
- La protectrice universitaire a participé au travail d'évaluation des risques en gestion contractuelle, à titre d'évaluatrice.

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 un soutien et du perfectionnement professionnel à ses membres. Elle rencontre périodiquement ses collègues provinciaux, afin d'échanger sur des enjeux communs, dans une perspective d'amélioration continue.

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

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 en matière de harcèlement, qui est un domaine spécialisé et légiféré. La protectrice universitaire a ainsi participé à une formation portant sur la médiation en matière de harcèlement psychologique, dispensée par l'Université de Sherbrooke. Elle a également participé à une formation sur les conflits de valeurs versus les conflits de droits et les modes de gestion appropriés, donnée par une psychologue spécialisée en relations interculturelles.

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.](#)