

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

UQTR



Université du Québec
à Trois-Rivières

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

*Impartialité
Confidentialité
Indépendance*

À l'attention du conseil d'administration
de l'Université du Québec à Trois-Rivières
Période du 1^{er} mai 2022 au 30 avril 2023

Table des MATIÈRES

Message de la protectrice universitaire.....	1
1. Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes.....	2
1.1 Son équipe	2
1.2 Son mandat	2
1.3 Sa vision	3
1.4 Ses valeurs.....	4
2. Faits saillants.....	5
3. Définitions utiles	6
4. Bilan des activités d'intervention.....	9
4.1 Politique de prévention et de traitement des plaintes (Politique PTP).....	9
4.2 Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité (Politique HDI).....	13
4.3 Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel (Politique VACS).....	18
4.4 Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'Université du Québec à Trois-Rivières	21
5. Observations et recommandations.....	23
5.1 Observations	23
5.2 Recommandations individuelles	23
5.3 Recommandations générales	25
5.4 Suivi des recommandations 2021-2022	27
6. Bilan des autres activités du BPTP.....	29
6.1 Activités de présentation et de sensibilisation.....	29
6.2 Activités de rayonnement et d'association.....	32
6.3 Activités de développement professionnel	32
6.4 Activités de collaboration.....	32
7. Témoignages de membres de la communauté universitaire	33
Annexes	35
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.	



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 2022 au 30 avril 2023.

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

Derrière les statistiques, les demandes et les plaintes, il y a l'humain – une personne qui vit une situation parfois difficile et qui, le plus souvent, poursuit son cheminement académique ou professionnel au sein de l'université. C'est pourquoi nous portons une attention particulière afin que notre bureau soit un lieu facile d'accès et accueillant, où les interventions se déroulent dans un climat de confiance et de respect. C'est aussi dans cet esprit que les modes de résolution collaboratifs, axés sur la communication, sont mis de l'avant et préconisés à toutes les étapes du traitement des situations portées à notre connaissance.

Je remercie les personnes qui ont fait appel à nous et qui nous ont partagé leur expérience, ainsi que les personnes qui ont collaboré à la recherche de solutions. Un merci particulier à Anne-Marie Hudon, notre technicienne en prévention et règlement des différends, pour la qualité de son accueil et sa grande contribution à la mission de notre bureau.

Je vous souhaite une bonne lecture et je demeure à votre disposition afin de répondre à vos questions.

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


Protectrice universitaire

1. LE BUREAU DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1.1 SON ÉQUIPE

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



Geneviève Hardy



Anne-Marie Hudon

1.2 SON MANDAT

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

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

Le BPTP relève directement du conseil d'administration et possède une indépendance absolue à l'égard des membres de la communauté universitaire, qui est essentielle à la réalisation de son mandat. Les demandes sont traitées de manière confidentielle, à moins que le BPTP ne soit expressément déchargé de cette obligation par la personne qui a effectué la demande ou par la loi, notamment la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Afin de préserver son indépendance, la protectrice universitaire ne fait partie d'aucun syndicat ou association d'employé.e.s, ni d'aucun comité au sein de l'UQTR.

La protectrice universitaire est maîtresse de sa procédure relativement au traitement des demandes qui lui sont soumises, sous réserve de la loi et des documents normatifs de l'UQTR. Elle détient un pouvoir d'enquête et peut exiger l'accès à tout document nécessaire au traitement d'une plainte et rencontrer toute personne susceptible de lui fournir

les renseignements qu'elle estime nécessaire. Dans le but d'aider les personnes à résoudre leurs différends, elle peut aussi avoir recours à des processus de résolution de conflits, tels que la médiation. Puisqu'elle ne représente aucune des parties concernées, elle est en mesure d'analyser chacune des situations qui lui sont présentées et son contexte particulier, afin d'adopter la démarche de résolution la plus efficiente, tout en s'assurant du respect des droits de chacun.

Elle détient le pouvoir de recommander des solutions.

Les services du BPTP s'adressent à tous les membres de la communauté universitaire, ainsi qu'aux personnes ayant soumis une demande d'admission, 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 d'usager des services, de client, visiteur, invité, fournisseur ou sous-traitant.

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

De plus amples informations concernant le BPTP se retrouvent également sur notre site internet, à l'adresse www.uqtr.ca/bureauprevention.

1.3 SA VISION

- Favoriser la communication et la collaboration dans le règlement des différends.
- S'assurer du traitement juste et équitable des membres de la communauté universitaire.

Conformément à la philosophie préventive adoptée par l'UQTR, l'approche préconisée par le BPTP s'oriente vers la résolution par des modes collaboratifs, dès que les circonstances le permettent et dans les dossiers dont la nature s'y prête, particulièrement ceux où il y a présence d'un conflit relationnel.

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

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

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

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

1.4 SES VALEURS

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



2. FAITS SAILLANTS



Au cours de la période du 1^{er} mai 2022 au 30 avril 2023, 206 dossiers ont été traités, incluant 195 nouveaux dossiers et 11 dossiers de la période précédente qui ont été finalisés.

43 %

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

28 %

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

37 %

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

20 %

des demandes provenaient de personnes autres (ex. : personnes étudiantes diplômées, personnes qui consultent au nom d'étudiant.e.s, personnes ayant soumis des demandes d'admission, personnes usagères des services ou en visite d'une autre université, membres d'associations, milieux partenaires de stage, etc.)

48 % des demandes concernaient la Politique de prévention et de traitement des plaintes.

40 % des demandes concernaient la Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité.

11,5 % des demandes concernaient la Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel.

0,5 % des demandes concernaient la Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'UQTR.

73 %

des personnes demanderesse ont communiqué avec le BPTP pour une consultation et l'obtention de conseils, ou afin d'entamer une démarche collaborative (ex. : accompagnement, dialogue assisté, soutien à titre de tiers facilitateur, etc.).

27 %²

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

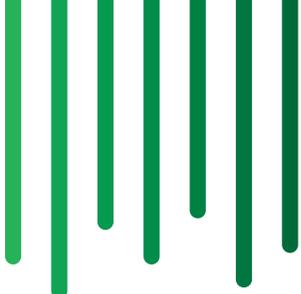


66 %

de ces plaintes ou demandes d'intervention ont été adressées par des démarches collaboratives.

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

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



3. DÉFINITIONS UTILES

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

« **Consultation** » : Demande d'information ou de conseil dans une situation rencontrée par la personne demanderesse. Les personnes consultent généralement le BPTP afin de connaître leurs droits et responsabilités, les procédures prévues aux règlements et politiques de l'UQTR ou pour vérifier les différentes avenues permettant de trouver une solution à un problème.

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

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

« **Démarche formelle** » : Lorsque la démarche formelle est entreprise, la personne plaignante dénonce, notamment au moyen d'un formulaire écrit, ce qu'elle considère être une conduite harcelante, discriminatoire, violente à caractère sexuel, répréhensible, inéquitable ou injuste à son endroit. Le nom de la ou les 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. Le BPTP analyse la recevabilité des plaintes et procède à une enquête, s'il y a lieu. Si la situation s'y prête, il peut d'abord procéder à une médiation, avec l'accord des personnes intéressées.

« **Plainte non recevable** »: L'analyse de recevabilité est une démarche préliminaire qui se fonde uniquement sur la version des faits de la personne plaignante. Une plainte est non recevable si elle est hors juridiction du mandat du BPTP. Par exemple, lorsque les recours prévus à la réglementation universitaire n'ont pas été épuisés, lorsque la plainte est prescrite ou lorsque les faits relatés par la personne plaignante, s'ils étaient prouvés exactement tels que relatés, ne correspondraient pas à la définition du harcèlement, de la discrimination, d'une violence à caractère sexuel ou d'un acte répréhensible au sens des politiques et procédures de l'UQTR, ainsi que de la loi. Dans le cas d'une plainte jugée non recevable, le BPTP discutera des ressources et des alternatives qui s'offrent à la personne plaignante et la réfèrera à l'endroit approprié, s'il y a lieu.

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

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

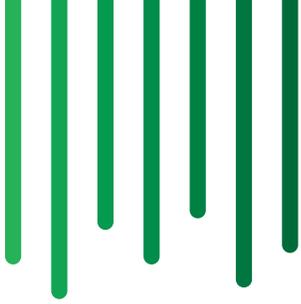
« **Plainte fondée ou partiellement fondée** »: L'analyse de la plainte a mis en évidence que la personne a été victime soit de harcèlement, de discrimination, d'une violence à caractère sexuel, ou encore qu'elle n'a pas été traitée équitablement, en respect de ses droits ou qu'elle nécessite un traitement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

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

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

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





4. BILAN DES ACTIVITÉS D'INTERVENTION

Cette section du rapport présente les principales données statistiques sur les demandes reçues par le BPTP au cours de la période du 1^{er} mai 2022 au 30 avril 2023. Il est à noter que les dossiers traités et les recommandations émises ne font pas l'objet d'une description détaillée, afin de préserver la confidentialité attendue de la part des personnes qui font appel au BPTP.

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

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

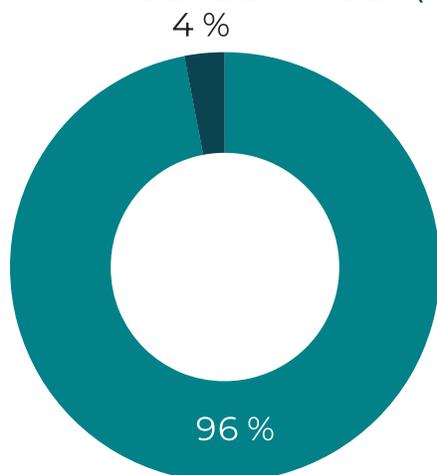
- Reçoit et traite les plaintes de tout membre de la communauté universitaire, toute personne ayant soumis une demande d'admission ou toute personne usagère des services de l'UQTR qui, après avoir épuisé les recours disponibles à l'interne, s'estime lésée dans ses droits ou croit avoir été traitée injustement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

INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

99 dossiers en lien avec la *Politique PTP* ont été traités, soit 94 nouveaux dossiers et 5 dossiers de l'année précédente qui ont été finalisés.



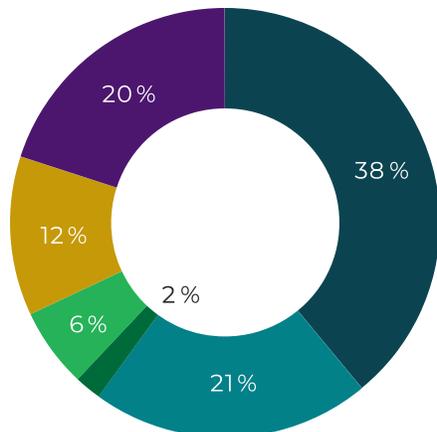
STATUT DES DEMANDES (99)



- Traitées: **95 (96 %)**
- En cours de traitement: **4 (4 %)**

Les demandes en cours de traitement réfèrent à celles qui n'avaient pas été finalisées en date du 30 avril 2023.

STATUT DES PERSONNES DEMANDERESSES



- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **38 (39 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **21 (21 %)**
- Personnel académique: **2 (2 %)**
- Personnel administratif: **6 (6 %)**
- Candidat.e.s à l'admission: **12 (12 %)**
- Autres: **20 (20 %)**

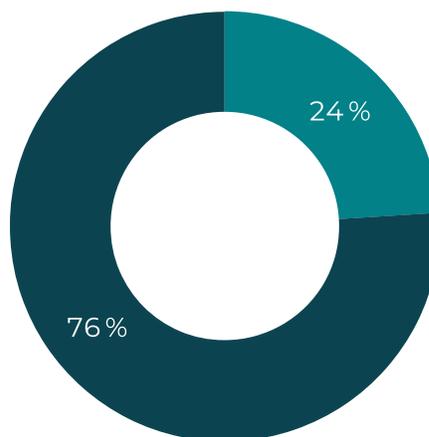
La catégorie « Autres » comprend les demandes de personnes étudiantes diplômées, de membres de la famille de personnes étudiantes,

d'homologues, ainsi que de personnes externes à l'UQTR;

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

Encore cette année, le nombre de demandes de la part de la communauté étudiante en lien avec la *Politique PTP* demeure le plus important (60 %).

ORIGINE DES PERSONNES ÉTUDIANTES³

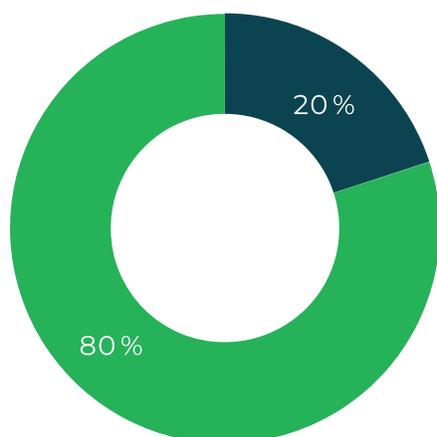


- Étudiant.e.s internationaux: **14 (24 %)**
- Étudiant.e.s canadien.ne.s: **45 (76 %)**

Les demandes provenant de la communauté étudiante en lien avec la *Politique PTP* ont été soumises en majeure partie (76 %) par des étudiant.e.s canadien.ne.s.

3 Afin de préserver la confidentialité, l'origine des personnes demanderesse apparaît seulement pour les étudiant.e.s, puisque les employé.e.s étaient globalement moins nombreux.

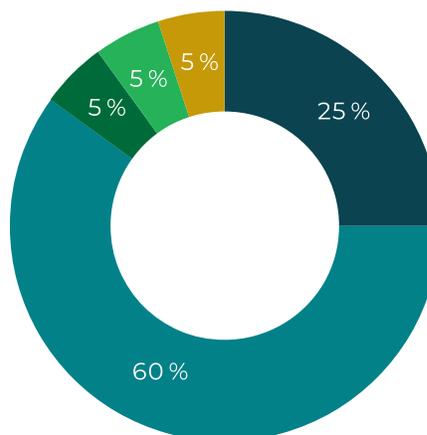
NATURE DES DEMANDES



- Plaintes/demandes d'intervention: **20 (20 %)**
- Consultations: **79 (80 %)**

Dans la grande majorité des cas (80 %), les préoccupations adressées au BPTP ont été réglées ou ont trouvé réponse via des consultations. Lors des consultations, des explications sur la réglementation, les recours et les processus sont offerts aux membres de la communauté qui ont besoin d'échanger et de mieux comprendre leur situation et les solutions possibles.

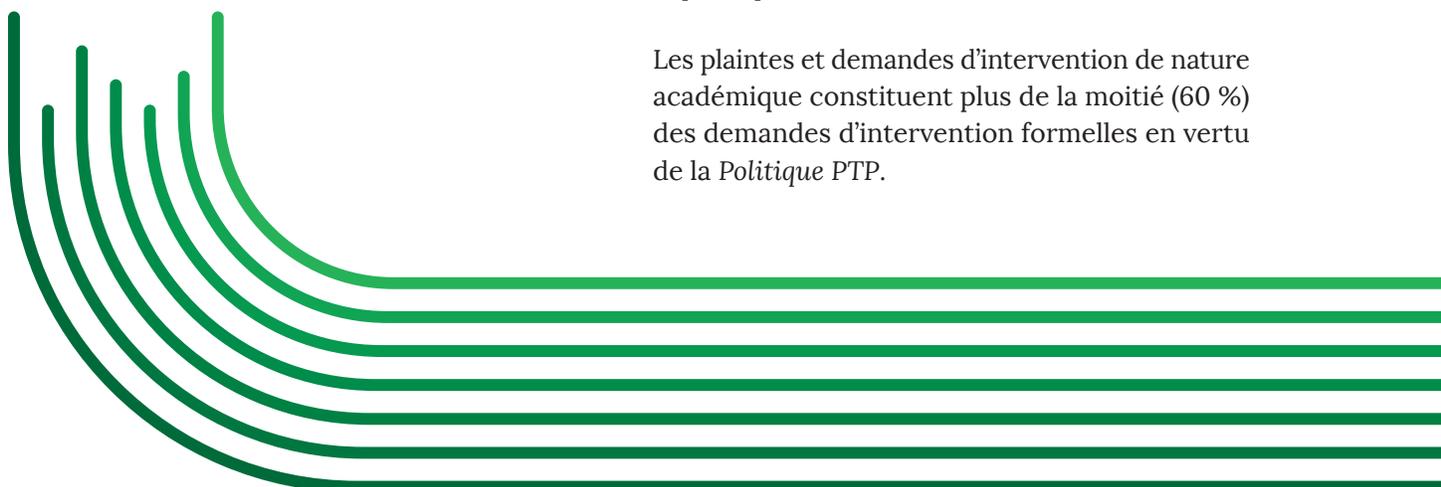
OBJET DES 20 PLAINTES / DEMANDES D'INTERVENTION



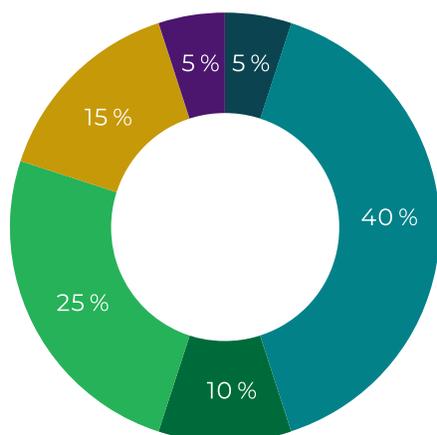
- Nature financière (ex.: frais de scolarité, bourses, assurances, etc.): **5 (25 %)**
- Nature académique (ex.: admission, évaluation, stages, révision de note, etc.): **12 (60 %)**
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel: **0**
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique: **1 (5 %)**
- Droits de la personne (ex.: protection des renseignements personnels, etc.): **1 (5 %)**
- Situation liée à la Covid-19: **1 (5 %)**

Une plainte ou une demande d'intervention est souvent composée de plusieurs aspects, lesquels sont traités en prenant en considération chacun des éléments soulevés. Aux fins du présent rapport, les dossiers sont classés selon le principal élément soulevé;

Les plaintes et demandes d'intervention de nature académique constituent plus de la moitié (60 %) des demandes d'intervention formelles en vertu de la *Politique PTP*.



ISSUE DES 20 PLAINTES / DEMANDES D'INTERVENTION

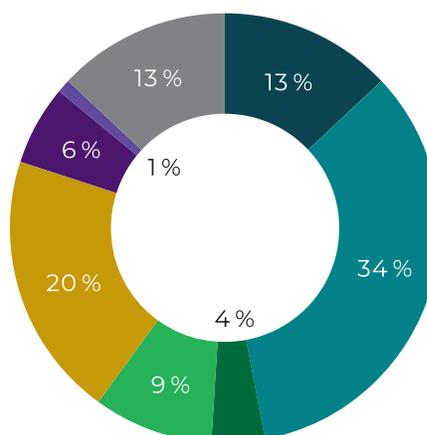


- Plaintes non recevables: **1 (5 %)**
- Plaintes non fondées: **8 (40 %)**
- Plaintes fondées ou partiellement: **2 (10 %)**
- Plaintes/demandes d'intervention réglées par des démarches collaboratives: **5 (25 %)**
- Plaintes en cours de traitement: **3 (15 %)**
- Autres (ex. : plainte retirée, la personne plaignante ne donne pas suite, etc.): **1 (5 %)**

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

25% des plaintes et demandes d'intervention ont été adressées par des démarches collaboratives.

OBJET DES 79 CONSULTATIONS⁴



- Nature financière (ex. : frais de scolarité, bourses, assurances, etc.): **10 (13 %)**
- Nature académique (ex. : admission, évaluation, stage, révision de note, etc.): **27 (34 %)**
- Relations interpersonnelles, qualité des services, conflits avec le personnel: **3 (4 %)**
- Qualité de l'enseignement, des cours et de l'encadrement pédagogique: **7 (9 %)**
- Règlementation (ex. : règlements disciplinaires, procédures, politiques, etc.): **16 (20 %)**
- Droits de la personne (ex. : protection des renseignements personnels, accommodements, etc.): **5 (6 %)**
- Situation liée à la Covid-19: **1 (1 %)**
- Autres (ex. : consultations externes/demandes de collaboration, etc.): **10 (13 %)**

La catégorie « Autres » comprend, à titre d'exemple, des consultations en lien avec un problème de colocation dans les résidences étudiantes, des difficultés dans une relation de mentorat et des difficultés d'ordre technologique ou administratif;

Les questions de nature académique et réglementaire représentent un peu plus de la moitié (54%) des consultations en lien avec la *Politique PTP*;

Aux cycles supérieurs, les enjeux rapportés touchent fréquemment la qualité de l'encadrement et la relation interpersonnelle entre la personne étudiante et sa direction de recherche.

4 Un dossier de consultation était encore en cours au 30 avril 2023.

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

Le rôle du BPTP se définit par deux grandes orientations : la prévention et le traitement des situations signalées, soit par des procédures collaboratives, soit par des procédures formelles. Au niveau du traitement des dossiers, le mandat du BPTP comprend plus spécifiquement les activités suivantes :

- Conduire les procédures informelles/collaboratives prévues à l'article 8.1 de la *Politique HDI* (conseils aux membres de la communauté universitaire et de la direction, support pour clarifier la nature des situations vécues et conseils pour les différentes stratégies à adopter, coaching de conflits, facilitation, médiation et conciliation);
- Conduire les procédures formelles prévues à l'article 8.2 de la *Politique HDI* (recevabilité et gestion des plaintes déposées);
- Conseiller et soutenir toute personne pour des motifs reliés à du harcèlement ou de la discrimination, l'informer du contenu de la politique, des recours existants ainsi que de son droit d'être accompagnée par la personne de son choix;
- Assurer l'assistance requise aux personnes qui se disent victimes de harcèlement ou de discrimination de même qu'aux personnes mises en cause;
- Guider les personnes concernées dans le cadre de la recherche d'une entente, vers des solutions acceptables et susceptibles de corriger la situation;
- Conseiller et soutenir toute personne qui participe à une démarche pour résoudre une situation de harcèlement ou de discrimination, toute personne assumant des fonctions de direction qui le consulte pour une situation reliée à du harcèlement ou de la discrimination, de même que toute personne témoin d'une telle situation;
- Recommander les mesures qui devraient être prises s'il estime que la sécurité de la personne qui se considère lésée est menacée;
- Assurer la gestion des demandes et des plaintes de même que leur suivi.

DÉFINITIONS

Harcèlement psychologique: 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 salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail 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 salariée.

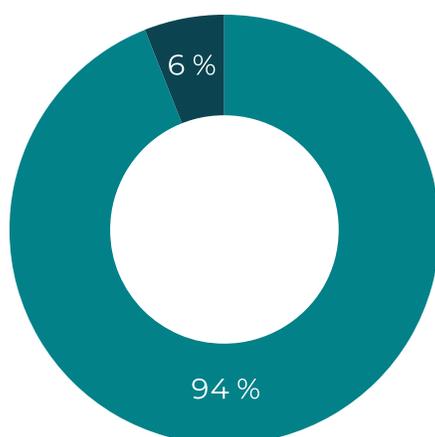
Discrimination: La discrimination se définit comme une conduite se manifestant par des paroles, des gestes, des actes visant à exclure une personne, ou à l'inférioriser, ou à lui refuser certains droits en raison de la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation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

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

INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

82 dossiers en lien avec la *Politique HDI* ont été traités, soit 77 nouveaux dossiers et 5 dossiers de l'année précédente qui ont été finalisés.

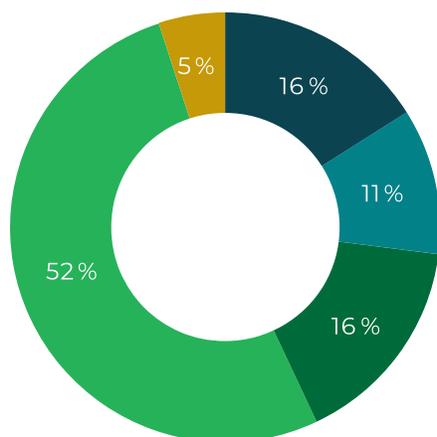
STATUT DES DEMANDES (82)



- Traitées: **77 (94 %)**
- En cours de traitement: **5 (6 %)**

Les demandes en cours de traitement font référence aux dossiers qui n'avaient pas été finalisés en date du 30 avril 2023.

STATUT DES PERSONNES DEMANDERESSES⁵

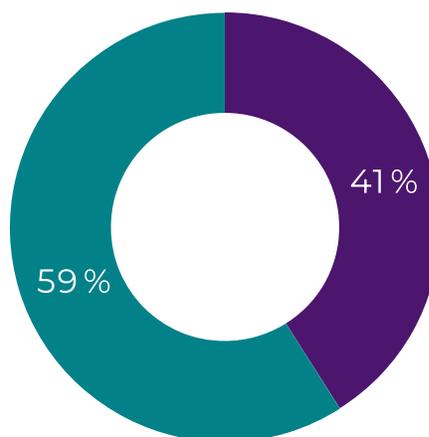


- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **13 (16 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **9 (11 %)**
- Personnel académique: **13 (16 %)**
- Personnel administratif: **43 (52 %)**
- Autres: **4 (5 %)**

La catégorie «Autres» comprend des demandes de personnes étudiantes diplômées, de membres de la famille de personnes étudiantes, d'homologues, ainsi que de personnes externes à l'UQTR;

La moitié (52 %) des personnes demanderesses en vertu de la *Politique HDI* étaient des membres du personnel administratif.

ORIGINE DES PERSONNES ÉTUDIANTES⁶



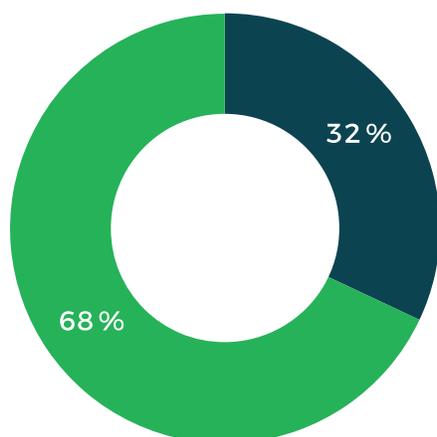
- Étudiant.e.s internationaux: **9 (41 %)**
- Étudiant.e.s canadien.ne.s: **13 (59 %)**

Un peu plus de la moitié (59 %) des demandes des membres de la communauté étudiante en vertu de la *Politique HDI* provenaient d'étudiant.e.s canadien.ne.s.

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

6 Voir note 3.

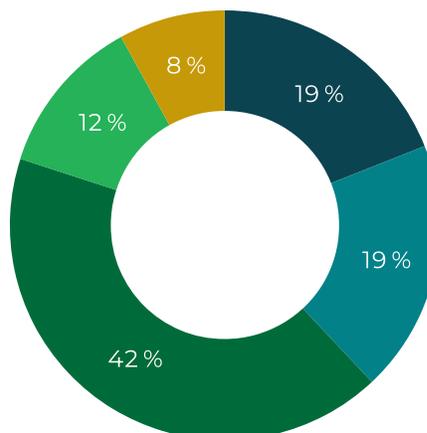
NATURE DES DEMANDES



- Plaintes/demandes d'intervention: **26 (32 %)**
- Consultations: **56 (68 %)**

Les consultations constituent la majorité (68 %) des demandes qui nous ont été adressées en vertu de la *Politique HDI*.

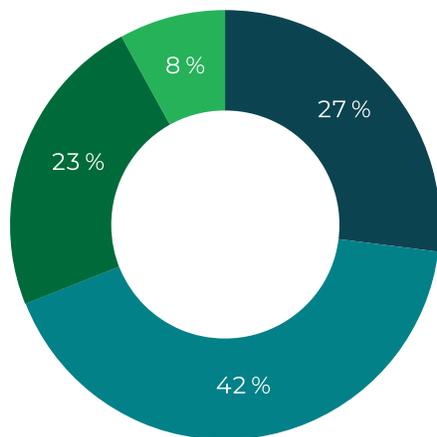
OBJET DES 26 PLAINTES/DEMANDES D'INTERVENTION



- Harcèlement: **5 (19 %)**
- Discrimination: **5 (19 %)**
- Incivilité: **11 (42 %)**
- Conflit: **3 (12 %)**
- Autres: **2 (8 %)**

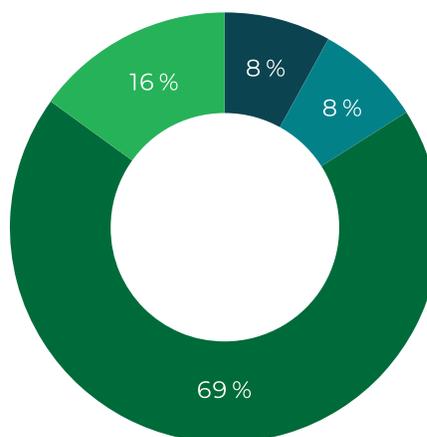
Les situations d'incivilité constituent une grande partie (42 %) des demandes d'intervention soumises en vertu de la *Politique HDI*.

STATUT DES 26 PERSONNES VISÉES PAR LES PLAINTES / DEMANDES D'INTERVENTION⁷



- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **7 (27 %)**
- Personnel académique: **11 (42 %)**
- Personnel administratif: **6 (23 %)**
- Autre: **2 (8 %)**

ISSUE DES 26 PLAINTES/DEMANDES D'INTERVENTIONS

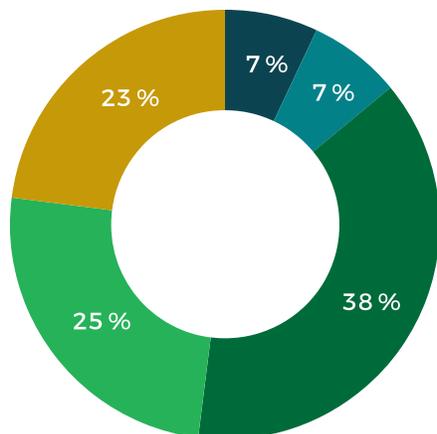


- Plaintes non recevables: **2 (8 %)**
- Plaintes non fondées: **2 (8 %)**
- Plaintes/demandes d'intervention adressées par des démarches collaboratives: **18 (69 %)**
- En cours de traitement: **4 (15 %)**

⁷ Voir note 5.

La majorité (69 %) des plaintes et des demandes d'intervention ont été adressées par des démarches collaboratives.

OBJET DES 56 CONSULTATIONS⁸



- Harcèlement : **4** (7 %)
- Discrimination : **4** (7 %)
- Incivilité : **21** (38 %)
- Conflit : **14** (25 %)
- Autres : **13** (23 %)

Les services-conseils, pour différentes situations qui ne cadraient pas nécessairement dans la définition du harcèlement psychologique, de la discrimination, de l'incivilité ou du conflit, ont été utilisés dans 23 % des demandes de consultation. Par exemple, un climat de travail tendu, une inquiétude par rapport au comportement d'un membre de la communauté universitaire, une demande d'interprétation quant à la *Politique HDI*, un enjeu éthique ou déontologique, etc.



⁸ Un dossier de consultation était encore en cours au 30 avril 2023.

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

En vertu de la *Politique VACS*, le BPTP reçoit et traite les plaintes en matière de violence à caractère sexuel. Il met également en œuvre les mesures informelles et collaboratives prévues dans la politique, telles que l'intervention auprès de la personne mise en cause, la médiation, la recherche d'entente et l'intervention dans le milieu.

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

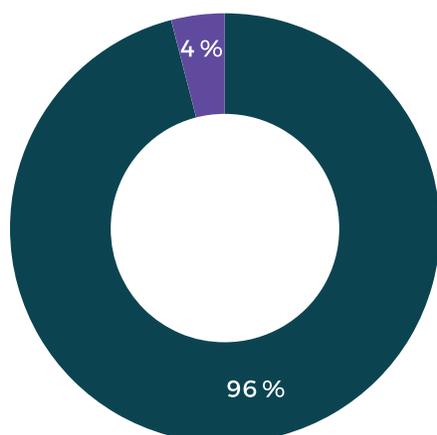
« Toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, exprimés 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

24 dossiers en lien avec la *Politique VACS* ont été traités, soit 23 nouveaux dossiers et 1 dossier de l'année précédente qui a été finalisé.

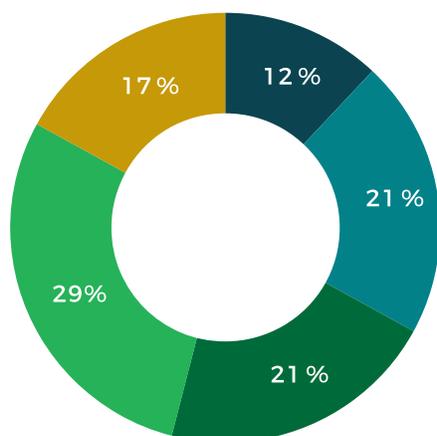
STATUT DES DEMANDES (24)



- Traitées: **23** (96%)
- En cours de traitement: **1** (4%)

La demande en cours de traitement fait référence à celle qui n'avait pas été finalisée en date du 30 avril 2023.

STATUT DES PERSONNES DEMANDERESSES⁹



- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **3** (12 %)
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **5** (21 %)
- Personnel académique: **5** (21 %)
- Personnel administratif: **7** (29 %)
- Autres: **4** (17 %)

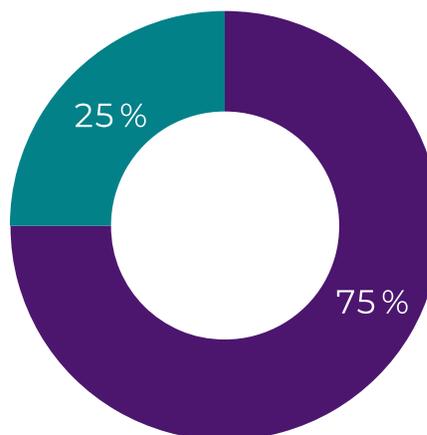
La catégorie « Autres » comprend notamment des demandes de personnes externes qui veulent prendre conseil ou qui vivent une situation impliquant un membre de notre communauté universitaire;

9 Voir note 5.

10 Voir note 3.

Les membres du personnel administratif ont été légèrement plus nombreux (29 %) que les autres catégories à contacter le BPTP en lien avec la *Politique VACS*.

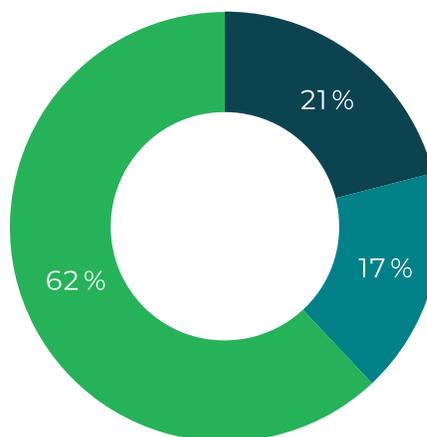
ORIGINE DES PERSONNES ÉTUDIANTES¹⁰



- Étudiant.e.s internationaux: **2** (25 %)
- Étudiant.e.s canadien.ne.s: **6** (75 %)

La plupart (75%) des personnes étudiantes qui ont fait appel au BPTP en vertu de la *Politique VACS* étaient d'origine canadienne.

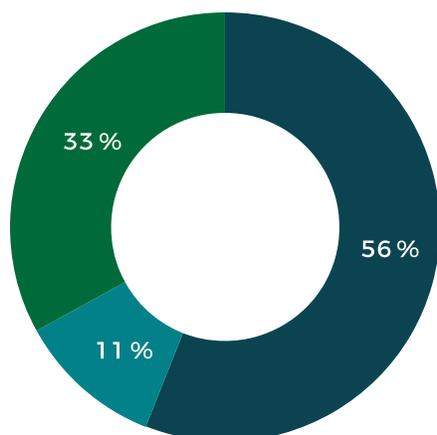
NATURE DES DEMANDES



- Signalements: **5** (21 %)
- Plaintes: **4** (17 %)
- Consultations: **15** (62 %)

Les consultations représentent la majorité (62 %) des demandes qui ont été adressées au BPTP en lien avec la *Politique VACS*.

STATUT DES 9 PERSONNES VISÉES PAR LES SIGNALEMENTS/PLAINTES¹¹

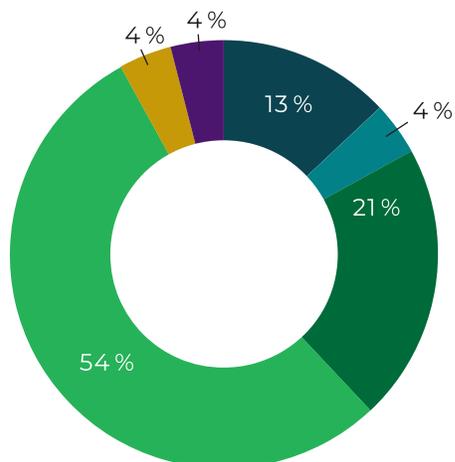


- Étudiant.e.s de 1^{er} cycle: **5 (56 %)**
- Étudiant.e.s de cycles supérieurs: **1 (11 %)**
- Personnel académique: **0**
- Personnel administratif: **0**
- Autres: **3 (33 %)**

Un peu plus de la moitié (56 %) des signalements et plaintes traités en vertu de la *Politique VACS* visaient des personnes étudiantes de 1^{er} cycle;

La catégorie « Autres » comprend des personnes non identifiées (ex. : message anonyme) ou externes à l'UQTR (ex. : personne étudiante d'une autre université dont la conduite est mise en cause par un membre de notre communauté).

NATURE DES INTERVENTIONS



- Traitement formel – Plainte fondée: **3 (13 %)**
- Traitement formel – Plainte non fondée: **1 (4 %)**
- Rencontres avec les personnes en situation d'autorité (ex. : mettre en place des mesures correctives, coordonner l'intervention d'un agent de sécurité, etc.): **5 (21 %)**
- Interventions collaboratives: **13 (54 %)**
- En cours de traitement: **1 (4 %)**
- Autres (ex. : plainte retirée, la personne ne donne pas suite, etc.): **1 (4 %)**

Les interventions collaboratives ont été utilisées dans la moitié (58 %) des signalements et plaintes déposés en vertu de la *Politique VACS*. Ces interventions comprennent :

- L'intervention auprès de la personne mise en cause, qui vise à entendre le point de vue de la personne mise en cause et à évaluer sa perception des gestes posés. Lorsque cette démarche permet une reconnaissance des actes et que celle-ci conduit à assumer pleinement ses gestes, une démarche d'excuses et de réparation est parfois possible;
- Le service-conseil et le coaching, offrant un espace de discussion sur la situation et dans certains cas, outiller la personne à reprendre du pouvoir dans la situation, communiquer ses limites et s'affirmer auprès de la personne mise en cause;

¹¹ Voir note 5.

- La médiation, qui permet un échange constructif entre les parties et la codétermination des mesures à prendre pour aller de l'avant;
- La facilitation d'une entente, lorsque la personne demanderesse ne veut pas rencontrer directement la personne mise en cause, mais qu'elle désire s'entendre sur certaines règles et façons de faire avec elle pour faciliter la poursuite de leur collaboration professionnelle ou académique. Dans ce contexte, la protectrice universitaire peut servir d'intermédiaire entre les parties pour réaliser une telle entente.

Il est à noter qu'il est possible pour les parties d'avoir recours à la médiation à la suite d'une enquête sur une plainte formelle. Cela a été le cas dans un dossier cette année, qui a été classé ci-dessus selon la première intervention, soit « Traitement formel ».

MESURES D'ACCOMMODEMENT

Des mesures d'accommodement ont été recommandées et mises en place dans 3 des dossiers traités.

Ces mesures visent à protéger les personnes concernées et à limiter les impacts sur leur cheminement académique ou professionnel, selon le cas. Au nombre de ces mesures, mentionnons le report d'une activité d'évaluation sans pénalité, la modification de cours, de l'horaire de cours, de tâches ou toute autre mesure appropriée. Les mesures sont mises en place avec le consentement de la personne requérante. Le vice-recteur aux ressources humaines, en collaboration avec les personnes et les instances concernées, met en place les mesures d'accommodement appropriées suivant la réception de la recommandation.

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

La Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'UQTR a pour objet de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles.

En vertu de cette procédure, la protectrice universitaire est la personne responsable de recevoir les divulgations et de vérifier, à la suite d'une divulgation, si un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être.

Un acte répréhensible constitue, selon le cas :

- a) une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi;
- b) un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie;
- c) un usage abusif des fonds ou des biens de l'UQTR, y compris de ceux qu'elle gère ou détient pour autrui;

- d) un cas grave de mauvaise gestion au sein de l'UQTR, y compris un abus d'autorité;
- e) le fait, par un acte ou une omission de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement;
- f) le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné ci-haut.

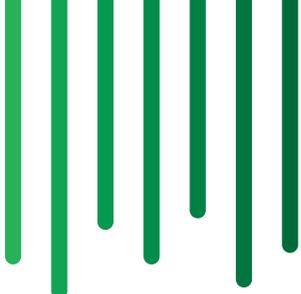
Il est à noter que tout membre de la communauté universitaire peut également divulguer un acte répréhensible auprès du Protecteur du citoyen et que les divulgations anonymes doivent lui être adressées directement.

INTERVENTIONS ET STATISTIQUES

Le BPTP a reçu une divulgation d'acte répréhensible au cours de l'année 2022-2023, laquelle a été considérée comme non recevable en vertu de la *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'Université du Québec à Trois-Rivières* puisqu'elle provenait d'une personne externe. Tel que prévu dans la Procédure, les dénonciations des personnes externes doivent être dirigées vers le Protecteur du citoyen.

Il est à noter que le [rapport annuel 2022-2023](#) du Protecteur du citoyen fait mention d'un total de 5 divulgations pour l'ensemble des universités au Québec, représentant 2,8 % des divulgations au cours de l'année. Les ministères, les organismes publics et municipaux ainsi que les établissements de santé et de services sociaux représentent la majorité des instances faisant l'objet des divulgations.





5. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

5.1 OBSERVATIONS

Nous avons noté cette année une légère hausse globale de 9 % des demandes traitées, par rapport à l'exercice précédent :

- Les demandes en vertu de la *Politique PTP* ont diminué de 18 %. Ce sont principalement les plaintes formelles qui ont diminué, le nombre de consultations étant demeuré sensiblement le même que celui de l'année dernière. Parmi les plaintes formelles, le quart ont été adressées par des démarches collaboratives, ce qui constitue une légère augmentation de 13 % comparativement à l'an dernier.
- Les demandes en lien avec la *Politique HDI* ont augmenté de 41%. Les consultations demeurent encore cette année la majorité des demandes qui nous ont été adressées.
- Nous avons noté une augmentation de 16 % des demandes de la part des membres du personnel administratif, qui constituent, avec le personnel académique, la plus grande part des personnes qui s'adressent à nous en lien avec la *Politique HDI*.
- L'incivilité demeure le principal motif incitant les personnes à consulter le BPTP en vertu de la *Politique HDI*. Cela équivaut cette année à près de la moitié des demandes d'intervention (42 %) et des consultations (38 %).
- Les plaintes formelles de harcèlement et de discrimination qui ont été traitées par les processus de résolution collaboratifs ont augmenté de 26 %.
- Les demandes en lien avec la *Politique VACS* ont accusé la hausse la plus importante, soit une augmentation de 118 %. Les situations les plus souvent rapportées font référence à des comportements sexistes, des manifestations abusives ou non désirées d'intérêt, amoureux ou sexuel, et des commentaires ou allusions à caractère sexuel, parfois par le biais des moyens technologiques. Les différentes rencontres de sensibilisation et de formation concernant ce volet ont certainement contribué à faire connaître les services et à expliquer la hausse des demandes.

5.2 RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

La majorité des demandes que nous traitons sont résolues par des consultations et des interventions à titre de tiers facilitateur et ne font pas l'objet de recommandations formelles. Il arrive cependant que des recommandations soient nécessaires, parfois même dans le cas de plaintes non fondées. Vous trouverez ci-dessous quelques commentaires

au sujet des recommandations individuelles qui ont été formulées aux autorités universitaires concernées au cours de la période 2022-2023. Afin de préserver la confidentialité des dossiers, les recommandations émises ne sont pas détaillées dans le présent rapport annuel.

- Lors du traitement des demandes en vertu de la *Politique HDI*, nous avons émis des recommandations dans 10 dossiers. Même si une plainte s'avère non recevable ou non fondée, car elle ne remplit pas les critères requis par la loi et la jurisprudence, des recommandations peuvent être émises. Des enjeux relationnels, structurels et organisationnels peuvent retenir notre attention au cours du traitement du dossier et être présentés aux autorités concernées comme des « *indicateurs de facteurs de risque* ». Ceux-ci sont accompagnés des recommandations proposées par le BPTP afin que l'UQTR puisse répondre à ses obligations légales de prévention du harcèlement, prévues dans la *Politique HDI* et dans la *Loi sur les normes du travail*. L'organisation doit être à l'affût des facteurs de risque présents et prendre les moyens raisonnables pour agir rapidement sur eux afin d'éviter qu'ils ne se transforment en harcèlement psychologique.

Au-delà des obligations légales, cet exercice est essentiel pour s'assurer que l'UQTR offre un milieu sain et sécuritaire à tous les membres de la communauté universitaire. Les indicateurs de facteurs de risque peuvent se situer au niveau de l'organisation du travail (ex. : ambiguïté des rôles, directives contradictoires, etc.), au niveau personnel (ex. : maladresses communicationnelles) ou relationnel (ex. : conflit persistant). Dans ces situations, le BPTP peut, par exemple, recommander une clarification des rôles et responsabilités de chacune des parties, qu'une personne soit sensibilisée à son obligation de civilité par une personne en situation d'autorité, que des suivis soient effectués régulièrement, ou qu'une personne désignée responsable intervienne rapidement pour faire cesser tout comportement incivil.

- Nous avons également émis des recommandations dans 6 des dossiers traités en lien avec la *Politique PTP*. Dans un souci d'améliorer les processus mis en place par l'UQTR, le BPTP peut émettre des recommandations même si une plainte n'est pas fondée. Elles peuvent viser la correction d'une situation spécifique, mais elles peuvent aussi être formulées à titre préventif et avoir une portée plus large. Par exemple, nous pouvons recommander qu'une demande soit réévaluée en tenant compte de nouveaux éléments, qu'une ancienne règle s'applique si une personne étudiante n'avait pas été adéquatement informée du changement, qu'elle soit rencontrée à nouveau pour lui expliquer la décision qui a été prise à son endroit ou qu'un processus de révision de note ait lieu dans certaines circonstances particulières, malgré que le délai soit échu.
- Outre les mesures d'accommodement mentionnées préalablement dans la section « *Bilan des activités d'intervention* », des recommandations ont été émises dans 8 demandes en lien avec la *Politique VACS*.

5.3 RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

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

1) Mise en place des mesures d'accommodement

À tout moment pendant le traitement d'un dossier VACS, la personne-ressource désignée ou la protectrice universitaire peut recommander la mise en place de mesures d'accommodement. Ces mesures exceptionnelles visent à protéger les personnes concernées et à limiter les impacts sur leur cheminement académique ou professionnel, selon le cas.

Parmi les mesures d'accommodement recommandées se trouvent notamment le report d'une activité d'évaluation sans pénalité, la modification de cours, de l'horaire de cours, de tâches ou toute autre mesure appropriée pour limiter les contacts entre les parties tout en prenant soin de ne pas stigmatiser l'une ou l'autre d'entre elles. La mise en place de ces mesures d'accommodement, qui s'avèrent être souvent des tâches additionnelles et délicates, peuvent impliquer des changements dans la composition des groupes de travail/d'études ou dans les modalités d'enseignement, notamment l'administration de cours en mode virtuel ou l'enregistrement de cours.

À cet égard, certaines personnes étudiantes ayant bénéficié de mesures d'accommodement ont rapporté avoir eu le sentiment que la mise en place des accommodements avait irrité les intervenants académiques par le tracasserie et la charge de travail additionnelle engendrée par la mise en place de ces mesures. Il importe de souligner que selon les informations rapportées, les intervenants académiques n'auraient pas tenu de propos explicites à cet effet, mais auraient plutôt exprimé, en présence des personnes étudiantes concernées, un certain découragement à l'idée de procéder aux ajustements requis (*ex: comment je vais faire pour organiser ça... ?*).

- » Compte tenu de la vulnérabilité des personnes visées par des mesures d'accommodement, nous recommandons de mettre l'emphase sur l'importance d'une approche empathique dans la mise en place des mesures d'accommodement afin de ne pas stigmatiser les parties. Nous recommandons également de considérer l'ajout d'une section sur le sujet dans la formation destinée aux personnes en situation d'autorité, en précisant qu'elles sont susceptibles de par leur rôle d'avoir à mettre en place de telles mesures.

2) Notion de consentement

La notion de consentement est centrale dans la définition d'une violence à caractère sexuel dans la mesure où c'est le caractère non désiré d'une conduite ou d'un comportement qui en fait une violence. Cependant, il est ressorti que cette notion faisait l'objet d'une incompréhension de la part de membres de la communauté, plus particulièrement la nécessité de prendre les moyens raisonnables pour s'assurer du consentement de manière explicite et maintenue, à chacune des étapes. À cet effet, soulignons que l'Enquête Sexualité, Sécurité et Interactions en Milieu Universitaire (ESSIMU) révèle aussi qu'une proportion importante des personnes répondantes entretiennent certaines croyances et certains préjugés concernant le consentement sexuel¹².

- » La plus récente formation diffusée à la communauté universitaire sous le titre « *Ensemble, bâtissons une culture du respect et du consentement* » fournit de précieux outils pour agir comme témoin et intervenir dans la lutte contre les VACS. Toutefois, elle n'aborde pas directement la notion de consentement et ses conditions, à savoir qu'il soit libre, éclairé, explicite et maintenu, comme le faisait la toute première formation VACS, qui n'est désormais plus obligatoire pour les nouveaux membres de la communauté. Compte tenu de l'importance d'une compréhension claire de la notion de consentement, nous recommandons que les formations données à l'interne abordent directement cette notion ainsi que les contextes l'invalidant.

3) Examens de compensation

La réglementation universitaire prévoit qu'une personne étudiante qui démontre que son absence à un examen découle d'un motif sérieux, tel qu'une maladie ou un décès, peut bénéficier d'un examen de compensation ou de toute autre épreuve permettant l'évaluation des apprentissages visés par l'examen. Les départements se dotent de règles afin de déterminer les procédures de demande et les exigences quant à la nature et au contenu des pièces justificatives requises, le tout dans le respect de paramètres définis. La politique départementale sur les examens de compensation prévoit qu'une fois que le département a autorisé l'examen de compensation, il revient à l'enseignant de déterminer les modalités d'évaluation et qu'un examen de compensation peut prendre différentes formes pour permettre l'évaluation des apprentissages visés par cet examen. À cet égard, les enseignants ne sont pas tenus de faire le même type d'examen et ne sont soumis à aucune exigence particulière hormis la nécessité d'administrer une évaluation permettant d'attester de l'atteinte des objectifs du cours.

12 Prévenir et contrer les violences à caractère sexuel en enseignement supérieur, Plan d'action 2022-2027, Ministère de l'Enseignement supérieur.

Nous avons observé que l'absence de paramètres ou de lignes directrices quant à l'administration des examens de compensation soulève différents enjeux d'application, notamment au niveau de l'équité entre les examens initiaux et les examens de compensation. À titre d'exemple, il a été noté dans certains cas que pour un même examen, des points bonus étaient octroyés lors de l'examen initial, et non à l'examen de compensation, privant ainsi les personnes ayant droit à l'examen de compensation des mêmes opportunités de réussite que les personnes ayant passé l'examen initial.

- » Nous recommandons d'ajouter une précision dans la réglementation universitaire prévoyant que l'examen de compensation peut prendre différentes formes permettant l'évaluation des apprentissages visés par cet examen, pour autant qu'il offre les mêmes chances de succès aux personnes étudiantes ayant droit à l'examen de compensation qu'aux personnes étudiantes ayant passé l'examen initial.

5.4 SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2021-2022

Les actions ci-dessous ont été réalisées en lien avec les pistes de réflexion qui ont été formulées dans le rapport annuel 2021-2022.

1) Situations de handicaps temporaires

Nous avons recommandé la création et la diffusion de lignes directrices claires sur le traitement des demandes d'accommodement par les personnes en situation d'autorité académique, afin de faciliter la prise de décision et d'éviter des situations qui pourraient être, même involontairement, inévitables ou discriminatoires.

Suivi: Un guide pratique à l'intention des personnes en situation d'autorité académique ayant à traiter des demandes d'accommodement est en cours de rédaction et servira à les accompagner dans l'analyse des situations qui leur sont présentées.

2) Délai de prescription VACS

Nous avons recommandé de préciser l'article de la *Politique VACS* traitant de la prescription pour encourager les membres de la communauté universitaire à signaler les situations potentielles de violences à caractère sexuel ou à déposer plainte dès que possible, étant donné que l'écoulement du temps pourrait affecter les moyens dont dispose l'Université pour traiter ces situations.

Suivi: La *Politique VACS* a été révisée le 30 janvier 2023 et son article sur les délais inclut désormais la recommandation émise :

« 15.3 Une plainte peut être déposée en tout temps. Toute personne témoin ou qui croit être victime de violence à caractère sexuel ou d'une inconduite en vertu de la présente politique est encouragée à signaler les situations potentielles de violences à caractère sexuel ou à déposer une plainte dès que possible, étant donné que l'écoulement du temps pourrait affecter les moyens dont dispose l'UQTR pour traiter ces situations. À la demande de son auteur ou son autrice, une plainte retirée peut en tout temps être réactivée. »

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

Nous avons recommandé de préciser dans la *Politique VACS* l'étendue du rôle qui incombe aux personnes en position d'autorité quant à l'obligation d'agir promptement en prenant les moyens raisonnables pour faire cesser tout comportement inapproprié porté à leur connaissance et de s'assurer de diffuser les instructions à cet effet dans la formation spécifique.

Suivi: La *Politique VACS* a été révisée et inclut maintenant une précision sur l'étendue du rôle à cet égard :

« 7.3 Les personnes en relation pédagogique ou d'autorité, outre leurs rôles et responsabilités à titre de membres de la communauté universitaire ou de dirigeant ou dirigeante, ont les rôles et responsabilités de [...] b) Agir promptement en prenant les moyens raisonnables pour faire cesser toutes violences à caractère sexuel portées à leur connaissance [...] »

De plus, la formation obligatoire pour les personnes en situation d'autorité, dont la formule fait actuellement l'objet d'une révision pour mieux rejoindre les membres de la communauté universitaire, abordera également l'obligation d'agir promptement.

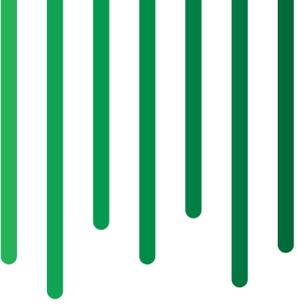
4) Comportements perturbateurs/à risque

Entamer des réflexions afin de mettre en place une procédure de gestion des comportements à risque/perturbateurs afin de faciliter la coordination et la prise de décision lors de situations de danger grave et immédiat pour l'auteur de ces comportements ou pour les autres.

Suivi: Nous avons été informés à l'effet que le Service de prévention et protection a revu et clarifié son protocole d'intervention interne et le rôle des différents intervenants en situation de crise. Il a également déployé des formations sur l'intervention en situation de crise pour les agents et agentes, lesquelles continueront d'être déployées et bonifiées dans la prochaine année.

La finalisation de l'acquisition d'une application en mesure d'urgence est également en cours et sera diffusée en cours d'année. Cette application de sécurité mobile personnalisée permettra le signalement des incidents, la notification de masse et le partage de position (bouton panique). Elle servira également à faciliter le contrôle et la communication afin de pouvoir accompagner le comité de gestion des urgences lors de situations de crise.

Finalement, les réflexions et discussions se poursuivent sur la gestion des comportements à risque et les façons d'informer les membres de la communauté de cette gestion.



6. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS DU BPTP

6.1 ACTIVITÉS DE PRÉSENTATION ET DE SENSIBILISATION

En plus des activités de prévention effectuées sous forme d'interventions précoces dans les dossiers afin d'éviter que les situations se dégradent, le BPTP a mis en place les activités suivantes :

- 1) Au cours de la période 2022-2023, le BPTP a poursuivi ses rencontres avec les membres de la communauté universitaire afin de faire connaître son rôle et ses services. Notre objectif est d'une part que les membres de la communauté qui vivent une situation difficile en lien avec nos politiques et procédures soient déjà au courant de nos services et demandent de l'aide le plus rapidement possible et d'autre part, qu'ils puissent être en mesure d'orienter les personnes qui se confient à eux vers notre bureau. Ces rencontres nous donnent également l'opportunité de bien saisir les enjeux et les défis des membres de la communauté universitaire. Des groupes d'étudiant.e.s, d'employé.e.s, de représentant.e.s d'associations étudiantes ainsi que de nouveaux directeurs de départements ont été rencontrés, notamment :
 - » L'AGE, l'AGEHC ainsi que des groupes d'associations étudiantes de 2^e niveau;
 - » Le comité multiculturel pour l'intégration et la coopération entre étudiant.e.s (COMPLICE);
 - » L'équipe du CALACS;
 - » L'équipe des psychologues des Services aux étudiants;
 - » Le personnel du Service de l'activité physique et sportive (ex. : entraîneurs et entraîneuses, thérapeutes, etc.).
- 2) Des rencontres de sensibilisation ont été effectuées pour répondre aux besoins spécifiques de certains groupes ou équipes de travail. Ces présentations traitaient de sujets tels que :
 - » Les notions de harcèlement, de discrimination, d'incivilité, de conflit, de l'exercice du droit de gestion et de violences à caractère sexuel;
 - » Les ressources disponibles en cas de tension relationnelle avec une étudiante ou un étudiant;

- » L'obligation d'accommodement;
 - » Les rôles, responsabilités et obligations de l'UQTR, du BPTP, des personnes en situation d'autorité, du Service des ressources humaines et des membres de la communauté universitaire.
- 3) Création d'outils de sensibilisation sur mesure (ex: informations à introduire dans la présentation d'accueil d'un directeur de programme, préparation d'un aide-mémoire à diffuser au sein d'un département, etc.).
 - 4) Échanges avec le Service des ressources humaines et le Service du développement humain et organisationnel afin de discuter de stratégies pour promouvoir la civilité et clarifier les processus de traitement des situations signalées aux représentants de l'Université. Ces échanges se poursuivent et visent à ce que les personnes en situation d'autorité susceptibles de recevoir des signalements puissent développer les compétences leur permettant d'exercer pleinement leurs rôles et responsabilités.
 - 5) À l'automne 2022, nous avons lancé la campagne «*Artisan.e.s d'un milieu de travail et d'études sain*», en collaboration avec le Service du développement humain et organisationnel et le Service des communications et des relations avec les diplômés. Elle aborde notamment la prévention des situations de harcèlement et vient rappeler l'engagement de l'UQTR à maintenir un milieu de travail et d'études sain et sécuritaire. La campagne a démarré le 12 octobre 2022 avec une conférence sur la civilité et la sécurité psychologique, offerte par une psychologue organisationnelle, suivie de 10 capsules sur la sensibilisation, la prévention et le traitement de situations relationnelles difficiles en milieu de travail et d'études et de formations offertes aux personnes en situation d'autorité visant à développer des compétences supplémentaires au niveau de la résolution et la gestion des situations d'incivilité.



- 6) La promotion du rôle, des responsabilités et des services du BPTP s'est également faite via:
 - » Notre site internet;
 - » Un dépliant, présentant notre rôle et nos services, distribué à différents services, dont les Services aux étudiants, le Service de prévention et de protection, le Service des ressources humaines et aux associations étudiantes. Il est également remis aux coordonnateurs des campus régionaux afin d'être distribué à ces communautés étudiantes;

UQTR
 Université du Québec
 à Trois-Rivières

— Respect
 — Impartialité
 — Confidentialité
 — Indépendance

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

← PLAINTÉ

← CONSULTATION

→ DEMANDE
 D'INTERVENTION

← SIGNALEMENT

Respect des
 droits et équité
 (Ombudsman)

Harcèlement,
 discrimination
 et incivilité

Violence à
 caractère sexuel

Actes répréhensibles

L'Université du Québec à Trois-Rivières reconnaît l'importance des personnes qui composent sa communauté universitaire et veut promouvoir un milieu de travail et d'études sain et sécuritaire, dans lequel les personnes sont traitées avec respect et dignité.

Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes offre un service indépendant, impartial et confidentiel aux membres de la communauté universitaire, aux usagers des services ainsi qu'aux personnes ayant soumis une demande d'admission qui :

- Sont témoins ou affectés par une situation de harcèlement, de discrimination ou de violence à caractère sexuel;
- S'estiment lésés dans leurs droits ou croient avoir été injustement traités dans leurs relations avec l'UQTR, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition;
- Souhaitent procéder à la divulgation d'un acte répréhensible.

Dans un climat de confiance et de respect, il offre notamment :

- Des rencontres afin d'évaluer la nature d'une situation vécue et des conseils sur les stratégies à adopter;
- De l'information sur les droits et responsabilités des membres de la communauté universitaire;
- Des démarches de résolution à collaboratives;
- Des démarches d'enquête.

- Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes est indépendant des structures administratives de l'UQTR et possède une entière liberté d'action.
- Les plaintes et les demandes de consultation sont traitées avec discrétion et en toute confidentialité.
- Les demandes d'intervention peuvent se faire sans crainte de représailles, des protections étant prévues à cet effet.



☎ 819 376-5011, poste 2299

✉ bptp@uqtr.ca

🌐 www.uqtr.ca/bureauprevention

- » Notre présence à différents kiosques de la rentrée et nos présentations lors des journées d'accueil des nouvelles personnes étudiantes;
- » La diffusion d'informations concernant nos services sur les babillards électroniques des différents campus de l'UQTR;
- » La présentation de nos services dans l'agenda étudiant de l'AGE, ainsi que dans le cahier universitaire de l'AGEHC;
- » Les Politiques HDI et VACS mentionnées dans les plans de cours;
- » Un lien vers le site internet du BPTP sur les portails des employé.e.s et étudiant.e.s.

6.2 ACTIVITÉS DE RAYONNEMENT ET D'ASSOCIATION

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

La protectrice universitaire est aussi membre d'un réseau interuniversitaire portant sur la prévention du harcèlement et des violences à caractère sexuel. Plusieurs intervenant.e.s, qui jouent un rôle équivalent dans le domaine du harcèlement et des violences à caractère sexuel, provenant d'universités au Québec, participent à ces rencontres périodiques qui permettent d'adresser les préoccupations reliées à des enjeux communs et échanger des informations visant à améliorer les pratiques.

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

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

6.3 ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

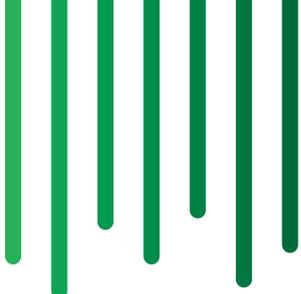
Les activités de formation professionnelle sont primordiales afin de demeurer à jour dans les différents domaines relatifs à l'exercice du mandat. La protectrice universitaire a participé à des formations quant au traitement de plaintes en matière de harcèlement sexuel, les accommodements raisonnables en milieu de travail, les concepts de résilience, respect et résolution dans le travail des ombudsmans, ainsi que sur le harcèlement et le télétravail.

La technicienne en prévention et règlement des différends a, quant à elle, participé à des formations sur le harcèlement psychologique, la discrimination et la gestion des conversations difficiles.

6.4 ACTIVITÉS DE COLLABORATION

Nous avons offert des rétroactions au sujet de règlements en élaboration ou en révision, notamment :

- » La révision de la *Politique VACS*, notamment dans le cadre de la mise en vigueur d'une modification à la *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur* prévoyant que les personnes plaignantes d'une situation de VACS pourront dorénavant connaître les sanctions reçues par la personne mise en cause;
- » La *Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion*;
- » La *Politique de prévention et de traitement des plaintes*.



7. TÉMOIGNAGES DE MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Je me sens rassurée et moins seule, merci d'avoir été à l'écoute.

Une étudiante

Je profite de l'occasion pour vous remercier sincèrement de votre approche, de votre disponibilité et de vos conseils. J'étais tellement stressé et vous m'avez rassuré en m'informant adéquatement des options que j'avais à ma disposition. Un gros merci pour m'avoir consacré du temps.

Un étudiant

Je voulais te remercier pour la délicatesse avec laquelle ma plainte a été traitée. J'ai été prise au sérieux et je t'en suis reconnaissante.

Une étudiante

Merci de votre compréhension et délicatesse dans le traitement du signalement.

Un employé

Merci beaucoup pour votre temps, votre compréhension et merci d'avoir pris la situation au sérieux et rapidement, j'en suis très reconnaissante puisque je peux mettre un terme à cette situation et aller de l'avant.

Une étudiante

Merci beaucoup, c'est très complet comme retour. L'intervention que vous avez faite auprès de l'étudiant nous rassure et va nous permettre de nous sentir plus en confiance dans les prochains événements.

Une employée

Bonjour M^{me} Hardy,
Je vous remercie infiniment d'avoir mis en place les conditions pour désamorcer la situation. Je suis très heureux de ce processus de résolution. Merci encore et bonne fin de journée!

Un membre du personnel

Merci pour le suivi. Les différentes interventions des dernières semaines semblent avoir porté fruit. [...]

Un membre du personnel

Bonjour Geneviève,
Un grand merci pour la présentation, elle a été chaudement appréciée par moi et mes collègues. [...]

Un membre du personnel

Merci beaucoup de votre temps et de vos explications, ça a vraiment aidé notre réflexion. C'est toujours la base de se sentir soutenues!

des étudiantes

Bravo à toute l'équipe pour la campagne Artisan-e-s d'un milieu de travail et d'études sain! Les capsules montrent bien la complexité des situations relationnelles et participeront, je l'espère, à un meilleur climat de travail à l'UQTR.

Un membre du personnel

Bonjour,
Je vous remercie beaucoup pour le suivi et pour votre soutien M^{me} Hardy. Vous êtes d'une aide précieuse!

Plaisir Geneviève et encore mille mercis pour ton soutien! J'ai vraiment apprécié.

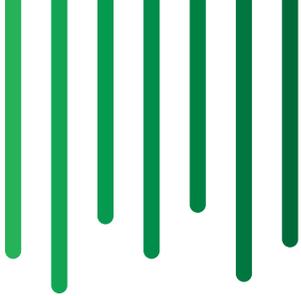
Un membre du personnel

«Super! Merci, merci beaucoup. C'est une très bonne nouvelle.

Une étudiante

Suite des capsules de sensibilisation.





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



UQTR



Université du Québec
à Trois-Rivières

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