

Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

RAPPORT ANNUEL
2022-2023

par

Julie Bilodeau
Directrice

Présenté au Conseil d'administration de l'Université Laval

Le 7 novembre 2023

Centre de prévention et d'intervention
en matière de harcèlement



UNIVERSITÉ
LAVAL

Table des matières

Mot de la directrice	1
Tableaux récapitulatifs	2
1. Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement	4
Le mandat	4
L'équipe	4
2. Tableau des activités de prévention et de formation	5
3. Statistiques et commentaires	6
Répartition des dossiers au cours d'une année	6
Répartition selon le sexe	8
Nombre de demandes	9
Nature des demandes (signalements, consultations et plaintes)	13
Répartition des demandes et des personnes mises en cause	15
Les plaintes	17
Traitement des plaintes	18
Rayonnement	19
Conclusion	20

Mot de la directrice

Vous vous apprêtez à lire le dernier rapport annuel du Centre prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) dans sa forme actuelle. L'an prochain, les activités relatives à la prévention et au traitement des situations de harcèlement seront présentées dans le rapport annuel du Bureau du respect de la personne (BRP).

L'Université a l'obligation de créer et de maintenir, pour tous les membres de la communauté et pour les tiers, un environnement propice à la réalisation de ses missions d'enseignement et de recherche, de même qu'un milieu de travail, d'études et de prestation de services harmonieux, exempt de harcèlement. Pour ce faire, elle met à la disposition de la communauté universitaire une ressource dont le mandat est d'accueillir, informer, conseiller et assurer le suivi des demandes des personnes qui le consultent, d'organiser des activités de prévention, de recevoir les plaintes et de les transmettre aux vice-rectorats responsables pour évaluation et traitement. Notre mission est de contribuer à faire de l'Université Laval un milieu de vie et de travail respectueux, ouvert, inclusif. Toute personne membre de l'Université, peu importe son statut de personne étudiante ou employée, fera l'objet d'un accueil respectueux et bienveillant, respectant ses attentes et axé sur la résolution des problèmes par des modes alternatifs comme la facilitation de la communication, la conciliation, la médiation.

Le présent rapport annuel du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement couvre la période du 1er mai 2022 au 30 avril 2023. L'année a été marquée par le retour des activités académiques et professionnelles en mode hybride et par la fin, plus concrètement observée, de la pandémie. Conjointement au retour d'une dynamique de campus plus conventionnelle, le CPIMH a traité un nombre de dossiers de consultations et de plaintes comparable aux années pré-pandémiques. Outre le volume traité, le Centre a pu constater un décalage entre les situations décrites et les attentes formulées par les personnes requérantes, ainsi qu'un besoin, pour les personnes victimes, d'échanger sur l'expérience vécue avec une personne de confiance. En réponse, le CPIMH et l'École de counseling et d'orientation de l'Université ont uni leurs forces pour développer un groupe de soutien aux victimes qui, nous l'espérons, permettra de briser l'isolement vécu par les victimes, de soutenir la reprise de confiance en soi et de favoriser l'entraide entre pairs.

Bonne lecture,

Julie Bilodeau

Directrice

Bureau du respect de la personne

Le 30 août 2023

Tableaux récapitulatifs

Activités et dossiers

	ANNÉE 2021-2022	ANNÉE 2022-2023
Activités de prévention, formation, sensibilisation	61	48
Membres de la communauté universitaire rejoints		
- Activités de sensibilisation et formations	2 368	1 741
- Consultations du site web CPIMH	6 334	5 869
Campagne « Le respect, rien de moins. »	Annuelle	Annuelle
Dossiers*	98	145
Plaintes		
- Harcèlement psychologique	5	10
Plaintes**		
- Retirées		2 (129, 130)
- Recevables	5 (20, 28, 59, 75)	4 (24, 45, 75, 133)
- Non recevables		3 (13, 23, 72)
- Recevabilité suspendue	-	-
- Recevabilité Analyse en cours	3	1 (126)
Mode alternatif de règlement des différends		
- Médiation en cours	-	1 (75)
- Médiation conclue	2 (20, 28)	1 (24)
Enquêtes		
- En cours au 30 avril	2 (59, 75)	-
- Enquête suspendue au 30 avril	-	-
- Fondée	-	-
- Non fondée	-	2 (45, 133)
- Fondée en partie	-	-

* En 2022-2023, le CPIMH a procédé à l'ouverture de cent quarante-cinq (145) dossiers. Onze (11) dossiers étaient encore en traitement à la fin de l'exercice financier au 30 avril 2023; le traitement de dix dossiers (28, 127, 129, 130, 133, 137, 138, 141, 142, 144) inscrits en mars et avril a été complété en mai et juin 2022. Le dossier encore ouvert était pour sa part lié à une situation de violence à caractère sexuel pour lequel une enquête a eu lieu, étirant ainsi le délai de traitement au-delà du mois de juin. Des 186 dossiers reçus en 2022-2023, cent trente-neuf (139) étaient des consultations en matière de harcèlement psychologique, six étaient un signalement et 10 étaient des plaintes.

** Dans le rapport de l'an dernier, nous avons fait état qu'au 30 avril 2022, nous étions en attente de la décision de recevabilité dans un dossier de plainte (95), laquelle a été jugée recevable. La médiation a été proposée aux parties et refusée par l'une d'elles. Le dossier a été traité par enquête et les allégations ont été jugées fondées. Des attentes ont été signifiées aux deux parties lors de rencontre de sensibilisation individuelle.

Au 30 avril 2023, des 10 dossiers de plaintes déposées au cours de la présente année, quatre plaintes ont été jugées recevables (24, 45, 75, 133). Nous sommes en attente de décisions de recevabilité dans un dossier de plainte (126). Une démarche de règlement des différends (conciliation et médiation) a été proposée aux parties concernées et acceptée par celles-ci dans deux dossiers de plaintes (24, 75). La médiation s'est avérée concluante dans l'un des dossiers (24) et était toujours en cours dans le second (75) au moment de rédiger le rapport.

Personnes ayant utilisé les services du CPIMH

Personnes ayant utilisé les services du CPIMH 2022-2023	Consultations de la nature du harcèlement	Consultations autres	Signalements	Plaintes (plaignants)	Dossiers administratifs
Étudiants Étudiantes 1 ^{er} cycle	15	11	2	2	57
Étudiants Étudiantes 2 ^e et 3 ^e cycles	19	21	2	4	
Employés Employées	36	21	1	4	S/O
Autres	2	4	1	-	S/O
TOTAL	72	57	6	10	57
Femmes	41	34	4	6	S/O
Hommes	30	21	2	4	S/O
Autres	-	1	-	-	S/O
TOTAL DOSSIERS	72	57	6	10	57

1. Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

Le mandat

Le CPIMH agit sous l'autorité du Conseil d'administration dont il tient son mandat.¹

Le Centre a pour mandat :

- a) d'accueillir, d'informer et de conseiller les personnes visées par le Règlement ;
- b) d'organiser des activités d'information, de formation et de prévention en matière de harcèlement, en collaboration avec les vice-recteurs responsables ;
- c) d'assurer le traitement et le suivi des demandes de consultation et des signalements, conformément aux dispositions de la section 6 du présent règlement ;
- d) d'entreprendre une démarche de résolution de problème, en collaboration avec le vice-recteur responsable ;
- e) de dresser et tenir à jour une liste de médiateurs à l'usage du Comité exécutif ;
- f) de recevoir les plaintes et de les transmettre au vice-recteur responsable ;
- g) de présenter un rapport annuel des activités du Centre au Conseil d'administration de l'Université et, le cas échéant, de formuler des commentaires et des recommandations.

L'équipe

Julie Bilodeau, directrice

Christine Delarosbil, conseillère aux étudiantes et aux étudiants (en congé de maternité une partie de l'année)

Renée-Claude-Roy, conseillère aux étudiantes et aux étudiants

Lydia Arsenault, coordonnatrice d'activités

¹ Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, article 5.4

2. Tableau des activités de prévention et de formation

Activités et dossiers

ANNÉE 2022-2023

Rencontres, sensibilisation, formation	Activités	Nombre de personnes rencontrées
Communauté étudiante		
- Tournée des classes (FLE : français langue étrangère et autres)	32	1470
- Formation de bénévoles	-	-
- Activités de sensibilisation et de prévention : ateliers sur demande, kiosques de la rentrée	10	208
- Campagne « Le respect, rien de moins. »	1	22
- Présentation des services aux représentantes et représentants d'associations étudiantes	1	1
- Développement et diffusion d'outils de sensibilisation*	4	-
Gestionnaires		
- Formations, présentations, conférences**	-	-
Membres du personnel		
- Demandes de courtoisie et concertation avec développement des connaissances***	4	55
- Ateliers de sensibilisation offerts à différents groupes du personnel**	3	37
TOTAL	45	1793

* L'équipe du CPIMH, en collaboration avec différents collaborateurs internes et externes à l'Université, se donne annuellement pour objectif de bonifier sa banque d'outils de sensibilisation en matière de civilité et de harcèlement. Avec le soutien de partenaires internes (Service des résidences, Bureau de la vie étudiante, Direction des communications, Bureau de l'EDI, etc.), ces outils seront ensuite diffusés auprès de la communauté universitaire. En 2022-2023, quatre dossiers administratifs de ce type ont été ouverts.

** Le CPIMH n'a pas été sollicité pour offrir de la sensibilisation, des présentations ou des conférences abordant directement les enjeux de la civilité ou du harcèlement auprès des gestionnaires ou membres du personnel. Il s'agit d'une troisième année sans activités ciblées pour cette catégorie d'employés. La mise en place du Bureau du respect de la personne sera une occasion de relancer les collaborations avec le syndicat et le VRRHF, afin qu'une majorité de personnes en position de gestion connaissent les ressources disponibles à l'Université en matière de prévention et traitement de l'incivilité et autres comportements relevant du harcèlement.

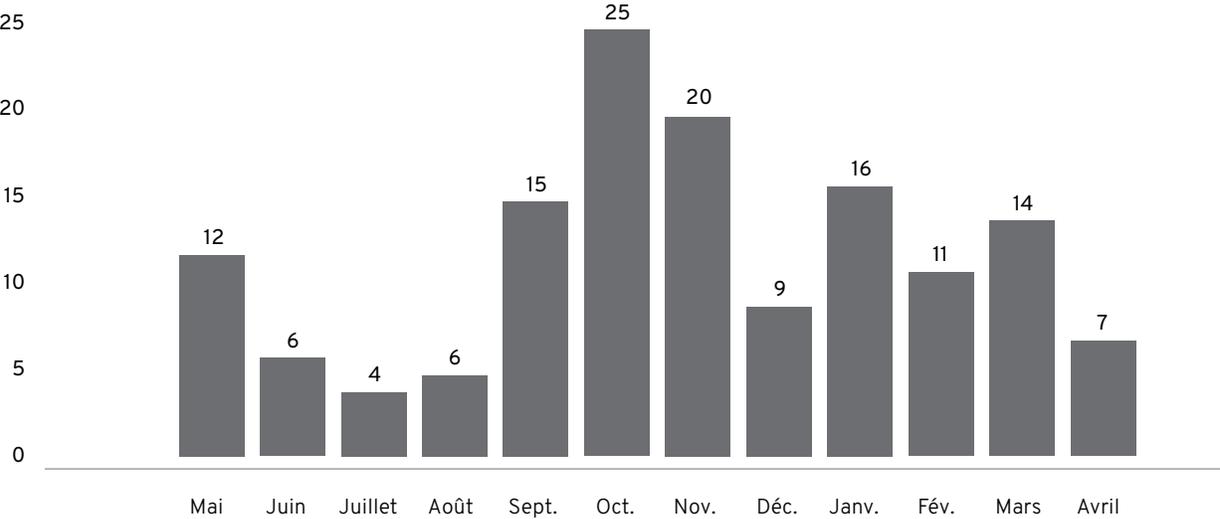
*** Il est fréquent que des gestionnaires et membres du personnel interpellent l'équipe du CPIMH concernant différentes questions liées à la civilité et au harcèlement. Bien qu'il soit difficile de mesurer les retombées de tels échanges de courtoisie, notre équipe y voit des occasions de développer les connaissances des membres de la communauté concernant les ressources universitaires disponibles en matière de prévention du harcèlement. En 2022-2023, quatre dossiers administratifs de ce type ont été ouverts.

3. Statistiques et commentaires

Répartition des dossiers au cours d'une année

Total 2022-2023 : 145 dossiers incluant les consultations, signalements et plaintes

Répartition mensuelle des ouvertures de dossiers 2022-2023



Le volume total de dossiers traités par le CPIMH est de 145, réparti mensuellement dans le tableau ci-dessus.

Le retour des activités d'enseignement et de recherche sur le campus semble s'accompagner de défis divers pour les membres de la communauté universitaire, et principalement pour les étudiantes et les étudiants. Le CPIMH a été interpellé à agir plus fréquemment dans des dossiers pour lesquels la personne requérante est étudiante.

De manière générale, les demandes d'accompagnement et situations de la nature du harcèlement adressées au CPIMH se sont multipliées entre l'exercice de 2021-2022 et celui en cours. Au rapport précédent, notre équipe avait mesuré une augmentation ciblée des dossiers traités entre octobre et décembre 2021, laquelle était en concordance avec une quatrième vague pandémique. Nous avons alors attribué l'achalandage de nos services lors de cette période au stress occasionné par les multiples remontées de la COVID-19 et une fatigue d'adaptation partagée par l'ensemble des membres de l'Université. Cette hypothèse a cependant perdu de son sens. Quoique 2022-2023 ait été synonyme d'un retour à une dynamique de campus plus proche de l'habitude pré-pandémique, les dossiers traités par le CPIMH en mai 2022, de septembre à novembre de la même année et en janvier 2023 ont pratiquement doublé par rapport aux mêmes mois de 2021-2022. Comment expliquer cette intensification ?

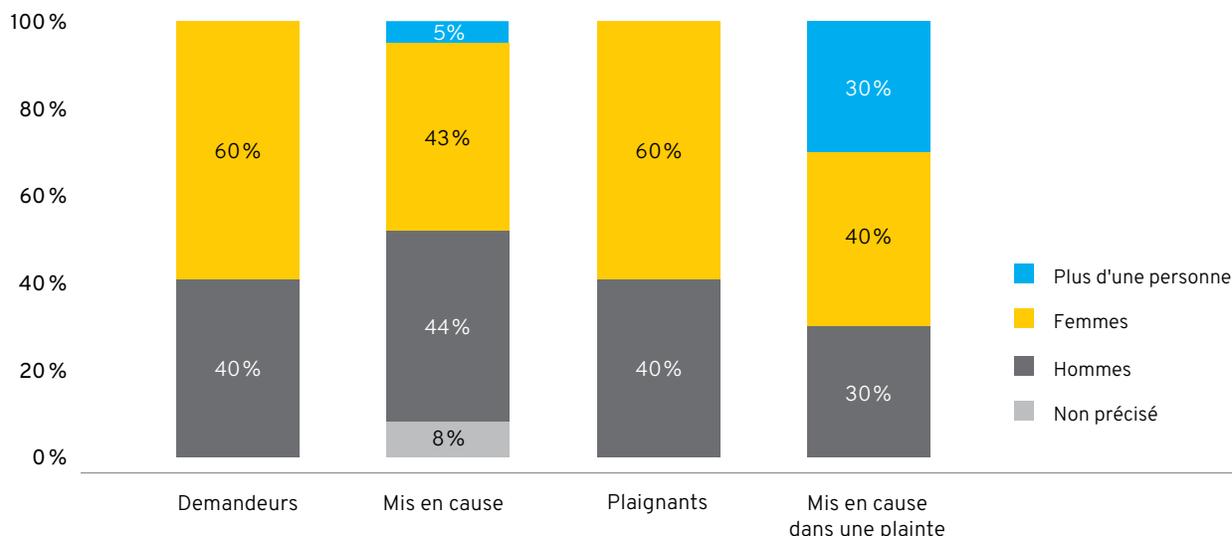
Il est courant, en milieu universitaire, d'être partie prenante d'échanges lesquelles sont parfois en tension, voire appuyés sur des perspectives opposées. Pour préserver une relation respectueuse de toutes les parties

impliquées, il est ainsi important de faire la distinction entre un désaccord et un conflit interpersonnel. Poitras, Moisan et Pronovost (2018) décrivent le désaccord comme une divergence d'opinion ou de perspective entre deux individus, et pouvant les mener à s'opposer sur la base de leurs idées, de leurs perspectives réciproques ou de leur opinion sur un même sujet. Lorsqu'il y a présence d'un désaccord, une confrontation peut avoir lieu, mais celle-ci ne perdure généralement pas dans le temps. En échangeant sur les points de désaccord, les personnes concernées arrivent le plus souvent à un compromis ou un consensus, mettant par le fait même fin au désaccord. Lorsque la mésentente perdure, le mécontentement et l'irritation laissent cependant place à des marques d'incivilités et le risque de conflit interpersonnel, voire de harcèlement, augmente considérablement. La majorité des situations du genre rapportées au Centre ont pu être améliorées par l'accompagnement, mais nous ont permis de constater que les dernières années ont eu un impact délétère sur les aptitudes de communication de bien des gens.

Dans cette optique, nous poursuivons le travail de collaboration avec le VRRHF favorisant la prise en charge et l'intervention rapide dans des dossiers qui autrement nourriraient la détérioration du climat de travail. Nous tablons également sur toutes les activités de sensibilisation et de prévention offertes par le CPIMH afin que la communauté universitaire migre vers une pensée préventive de première ligne : entre pairs, entre collègues ainsi qu'avec les gestionnaires, par l'ouverture au dialogue et le développement d'habiletés de résolution des différends.

Répartition selon le sexe

Répartition des demandeurs, des personnes mises en cause et ayant déposé une plainte selon leur sexe 2022-2023



D'un total de 145 dossiers de la nature du harcèlement, 51 dossiers ont eu pour requérants des personnes employées. Sur la totalité des dossiers 75 avaient pour requérants des personnes étudiantes, dans la proportion de 45 étudiantes et étudiants aux cycles supérieurs, dont 30 femmes et 14 hommes. À ce sujet, un renversement de situation s'observe. En 2021-2022, les dossiers étudiants constituaient 30 % du volume de traitement mesuré par le Centre, la majeure partie des situations rapportées concernant des personnes employées. Une dynamique inverse s'observe pour 2022-2023, avec 60 % de dossiers étudiants et une demande moins soutenue de la part des employées et employés. On compte 30 dossiers au premier cycle, dans la proportion de 21 femmes et neuf hommes. Enfin, on dénombre six dossiers de tiers dont deux personnes employées par un milieu affilié à l'Université (ex. milieu de stage, laboratoire de recherche), et trois personnes non membres de la communauté redirigées vers le bon organisme. Le CPIMH aura de plus reçu une dénonciation anonyme.

Chez les personnes employées, la proportion d'hommes ayant consulté est, comme par les années passées, inférieure à celle des femmes, soit 57 requérants et 85 requérantes. La campagne «Le respect, rien de moins» contribue néanmoins à sensibiliser les hommes et à briser certains tabous, puisque de manière générale, les consultations masculines ont augmenté de manière constante ces dernières années.

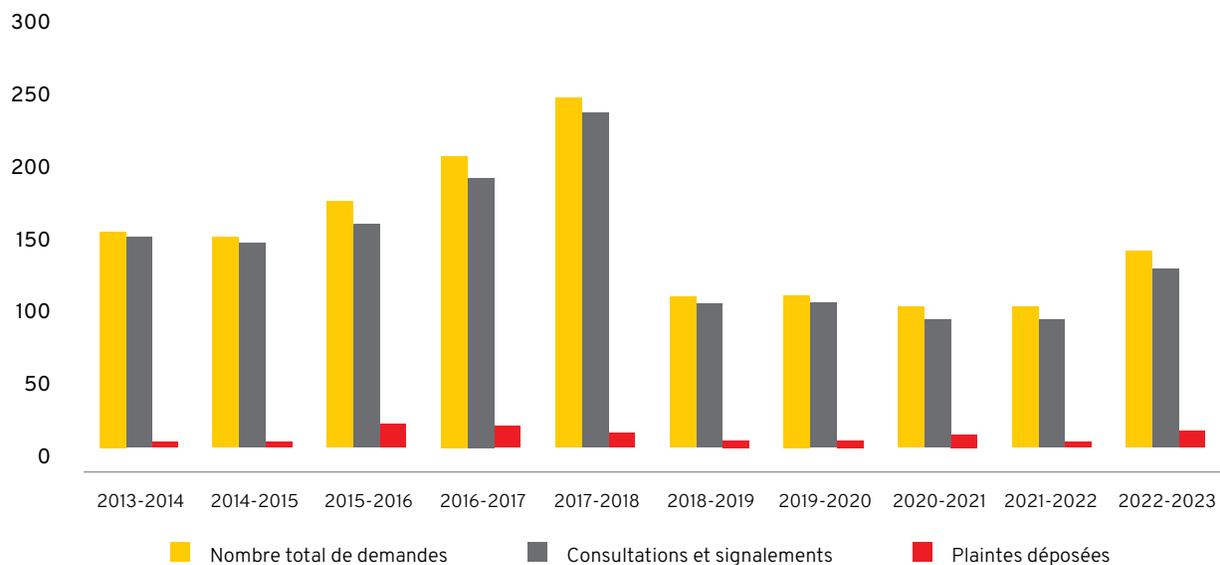
En 2021-2022, nous avons souligné qu'aucune plainte n'avait pour requérante ou requérant une personne

étudiante aux cycles supérieurs. Ce constat avait surpris l'équipe, considérant que ce groupe est habituellement représenté parmi les plaignantes et plaignants. Au cours de 2022-2023, quatre personnes en cours de maîtrise ou de doctorat ont eu recours à ce mode de dénonciation. Les plaintes au nombre de 10 se répartissent entre quatre personnes employées, un homme et deux femmes, quatre personnes aux études supérieures et deux personnes étudiantes de premier cycle.

En cours d'année, le CPIMH a modifié ses registres dossiers de manière à noter, lorsque la personne requérante ou victime le mentionnait spontanément en cours d'échange, son appartenance à un groupe en quête d'équité sociale, telle une minorité ethnique, une minorité sexuelle et de genre, une personne en situation de handicap, etc. Cet ajout est un premier pas vers la consignation de données qui permettront de développer un regard intersectionnel sur les situations de harcèlement rapportées à l'Université. Puisque ces changements ont été appliqués en fin d'année seulement, aucune donnée n'a pu être compilée pour l'année 2022-2023. Dans la foulée de la mise en place du Bureau du respect de la personne (BRP), notre équipe s'affaire toutefois au développement d'une fiche d'identification volontaire à transmettre à toute personne requérant les services du Bureau du respect de la personne, laquelle sera implantée en cours d'année 2023-2024. Cette fiche sera une manière, pour le BRP, d'enrichir ses communications avec le Bureau de l'EDI, notamment dans l'application de la Politique institutionnelle en matière d'équité, de diversité et d'inclusion à l'Université Laval.

Nombre de demandes

État des interventions du CPIMH de 2013 à 2023



Nombre total de demandes: 145
Consultations & signalements: 135
Plaintes: 10

Le CPIMH a traité 202 dossiers au total dont 145 dossiers de la nature du harcèlement et 57 dossiers de nature administrative. Des 145 dossiers de la nature du harcèlement, 128 furent des consultations en matière de harcèlement psychologique² et sur d'autres matières³; six étaient de la nature d'un signalement et 10 des plaintes formelles. Le CPIMH a également reçu une dénonciation anonyme n'ayant pu être classée en raison d'un manque d'information contenue dans la dénonciation et de l'impossibilité de joindre la personne requérante.

Les dossiers administratifs permettent de consolider les liens avec les membres de la communauté universitaire et les partenaires de la région de Québec ou d'autres universités, en plus de représenter toutes les activités de prévention, de sensibilisation et de formation.

Plusieurs activités de sensibilisation ponctuelles sont utiles pour faire connaître les services du CPIMH et partager les valeurs de respect, civilité, courtoisie auprès de la communauté. Ces activités pouvant prendre la forme de kiosques éducatifs, de tournées des classes, de présence dans les fêtes étudiantes ou autres activités informelles. Cette année, des activités variées ont rejoint 2 368 personnes.

Des 57 dossiers administratifs traités en 2022-2023, une demande s'est concrétisée en formation. Mettant l'accent sur le harcèlement, cette formation contextualise et définit le harcèlement en milieu universitaire, traite de ses différentes manifestations et sensibilise les participantes et participants aux manières d'accueillir et de soutenir les personnes qui en sont victimes. Cette formation fait suite au développement d'un projet collaboratif amorcé en 2021-2022 avec l'École de counseling et d'orientation de l'Université, soit la mise sur pied d'un groupe d'entraide fermé et animé par des stagiaires formés par le Centre et supervisés par la clinique de counseling. Pour ce faire, une nouvelle cohorte de stagiaires sera formée chaque année afin de diversifier l'offre de services disponibles en matière de prévention et de soutien en matière d'incivilité et de harcèlement pour la communauté étudiante. Nous espérons, par ce projet, combler une absence de services pour les étudiantes et étudiants vivant ou ayant déjà vécu une situation de harcèlement tout en privilégiant l'approche de première ligne (par les pairs) et le développement des compétences des professionnelles et professionnels en devenir.

2 Sont considérés comme des dossiers de la nature du harcèlement les dossiers pour lesquels la situation rapportée fait référence au climat de travail, à des comportements vexatoires ou à des comportements de la nature du harcèlement.
3 Sont considérés comme des dossiers d'autre nature que le harcèlement les dossiers pour lesquels la situation rapportée fait référence aux affaires académiques, à la relation d'encadrement, aux difficultés en milieu de stage, aux ruptures amoureuses ou à une demande d'informations générales.

De mai 2022 à avril 2023, cinq personnes à l'interne et à l'externe, membres du personnel et personnes représentant les étudiantes et étudiants, ont fait appel à l'expertise du CPIMH pour une demande d'information. Ces demandes ont permis de favoriser le développement des connaissances de répondantes et répondants de première ligne de l'Université en matière d'incivilité et de harcèlement psychologique à deux reprises. Le CPIMH a également eu l'occasion de rayonner en dehors du campus en répondant à une demande de l'Université de Memphis, et à trois demandes de partenaires externes désireux d'en savoir plus sur les pratiques de l'Université en matière de civilité et de harcèlement. Au total, la réponse et le suivi aux dossiers administratifs ont totalisé près de 21 jours ouvrables de travail.

Afin de se tenir à jour sur les meilleures pratiques de prévention et d'intervention en matière d'incivilité et harcèlement, il est bénéfique d'échanger avec des professionnels qui travaillent dans le même domaine, se préoccupent de demeurer à jour sur les meilleures pratiques et sur les exemples de préventions prometteuses appliquées ailleurs. À ce titre, en plus des lectures scientifiques et spécialisées en la matière, l'équipe a participé à diverses activités de perfectionnement :

- 31 août 2022 : Atelier des couvertures – Sensibilisation à l'histoire canadienne telle que vécue par les Autochtones au Canada, offerte par le Rouge et Or et présentée par l'entreprise Uashashkutuan;
 - 9 septembre 2022 : Formation « La violence conjugale : rôles et obligations légales des milieux de travail », présentée par Éducaloi;
 - 20 janvier 2023 : Formation « Devant la violence conjugale, ne fermez pas les yeux ! Osez agir », offerte par le VRRHF;
 - 29 mars 2023 : Formation « Le racisme comme phénomène humain et sociétal », présentée par Fabrice Vil et offerte par le VRRHF.
- Parmi la sensibilisation et les formations offertes par le CPIMH, on retrouve entre autres des activités en collaboration avec d'autres directions et services. Il s'agit par exemple des activités suivantes :
- Présentation du mandat et des services offerts à la communauté par le CPIMH lors d'activités de sensibilisation organisées par des organisations étudiantes partenaires;
 - Tournée des classes en partenariat avec le Service de sécurité et de prévention : le Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, ainsi que le mandat et les services du CPIMH, ont été présentés à plus de 18 classes régulières, certaines ayant été rejointes à l'aide d'une vidéo produite et partagée aux différentes facultés l'année précédente;
 - Tenue d'un kiosque d'information sur les services de prévention et d'intervention en matière de harcèlement disponibles à l'Université Laval, lors du 89^e congrès de l'ACFAS;
 - Présentation d'un webinaire sur la prévention du harcèlement et les ressources disponibles en milieu de stages, en collaboration avec différents milieux de l'Université, dont le programme d'enseignement à la musique;
 - Présentations d'un atelier de sensibilisation sur la prévention des conflits interpersonnels et du harcèlement en contexte de diversité culturelle, en collaboration avec de CERVO et la Faculté de pharmacie;
 - Présentation d'un atelier-discussion sur l'accueil de confiance et les ressources disponibles en matière de harcèlement pour les mentors étudiants de la Faculté des sciences sociales.



Participantes et participants à l'Atelier des couvertures présenté par l'entreprise Uashashkutuan et offerte à la communauté universitaire sur initiative des étudiantes et étudiants athlètes du Rouge et Or.

Le CPIMH a également été sollicité dans différents dossiers initiés et coordonnés par d'autres unités de travail souhaitant agir ou réfléchir en concertation. Il peut s'agir de la révision d'un règlement ou d'une politique, du développement de nouveaux services pour la communauté universitaire, ou encore de la mise en place de plans d'intervention relatifs à différentes situations en lien avec l'incivilité et le harcèlement. La Direction du Centre a ainsi participé à la conception de la Politique sur la promotion et la protection de la liberté académique de l'Université Laval, de même qu'à la rédaction de la Politique linguistique de l'Université Laval, lesquelles ont été adoptées par le conseil d'administration en mai et juin 2023. Ces collaborations permettent de décloisonner le travail des différentes équipes, d'être en complémentarité les uns avec les autres, de même que de travailler en réseau tout en favorisant l'interdisciplinarité des

services offerts à la communauté universitaire. La contribution du CPIMH sur ces dossiers s'inscrit de plus dans une intégration nécessaire de la mission du CPIMH à celle, plus générale, du Bureau du respect de la personne.

L'équipe du CPIMH note par ailleurs une augmentation des demandes de sensibilisation en lien avec le respect et la gestion des conflits. Plusieurs unités administratives de l'Université observent que les marques d'incivilités et les comportements vexatoires ont gagné du terrain lors des dernières années, particulièrement lors des échanges en ligne. Les points de vue sont davantage clivés, les membres de l'Université se campent dans leurs perspectives et les échanges sont interrompus, voire refusés. Il est alors plus difficile d'amener les membres de l'Université à entreprendre une démarche de conciliation ou de médiation.

« Le respect, rien de moins »

L'activité phare de sensibilisation du CPIMH demeure la campagne « Le respect, rien de moins » : cette campagne vise à renforcer la culture de respect et de civilité sur le campus. Le Vice rectorat aux ressources humaines et aux finances (VRRHF), le Vice rectorat aux études et des affaires étudiantes (VREAE), la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP), l'École de counseling et d'orientation, la Confédération des Associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval (CADEUL), l'Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures (AELIES), le Service de sécurité et de prévention (SSP), le Service des résidences, le Syndicat des travailleurs et travailleuses étudiants et postdoctoraux de l'Université Laval (STEP), la Direction des communications, le Bureau de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (BEDI) et les nombreux bénévoles sont de précieux partenaires.

Ayant consacré temps et énergie aux transitions de personnel dans notre équipe et à l'intégration des services du CPIMH à la mission générale du Bureau du respect de la personne, la campagne « Le respect, rien de moins » 2022-2023 aura été modeste. Afin de favoriser la visibilité de la campagne dans les années futures, l'équipe a concentré ses efforts sur le développement de nouveaux outils de sensibilisation.

Une capsule informative sur les microagressions a été réalisée en collaboration avec Émilie Doutreloux, professeure adjointe au département des pratiques et fondements en éducation de la Faculté des sciences de l'éducation et titulaire de la Chaire de leadership en enseignement en équité, diversité et inclusion – Banque Nationale. Réalisée par la Direction générale de la formation continue (DGFC), la capsule sera diffusée à l'ensemble de la communauté universitaire au cours de l'automne 2023. En concertation avec le Bureau de l'équité, de la diversité et de l'inclusion de l'Université, la rédaction d'un feuillet de sensibilisation sur la discrimination a également été amorcée. Ce feuillet sera une occasion de définir ce qu'est la discrimination, de parler des biais inconscients, des comportements offensants et des pistes de solutions pour contrer ce phénomène social. À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, en juin, une publication rédigée en collaboration avec le Bureau de l'EDI et les services d'Accueil et soutien spécialisé en situation de handicap du Centre d'aide aux étudiants a également été partagée. Finalement, des sangles à cellulaire (phone loop) aux couleurs de la campagne ont été distribuées sur le campus à l'occasion d'activités diverses.

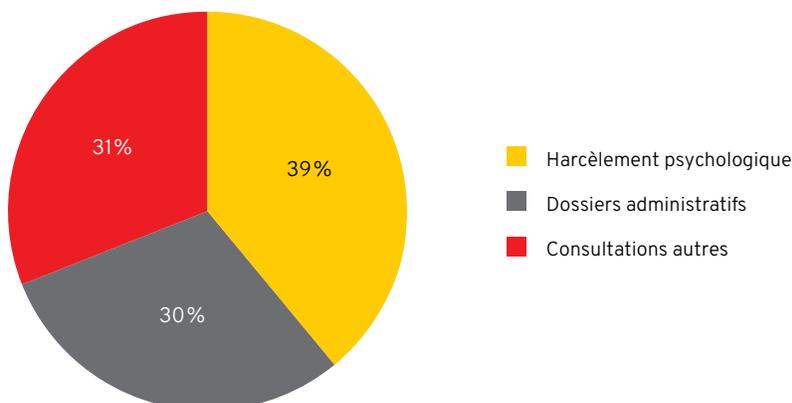


Présence du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) lors de la Rentrée d'automne 2022.

Par ailleurs, la campagne « Le respect, rien de moins » cherche à sensibiliser la communauté universitaire au sujet du harcèlement : un concept hypothétiquement moins ancré dans l'imaginaire de la communauté universitaire puisque référant à des situations d'inconduite poussée ou répétée. Bien que bon nombre de collaborateurs internes répondent à l'appel du CPIMH chaque année (et nous les en remercions), il appert que la campagne génère une réponse des partenaires moins spontanée que la campagne « Sans oui, c'est non ! » ayant pour objectif de sensibiliser la communauté universitaire au consentement sexuel. Avec l'entrée en fonction du Bureau du respect de la personne, l'objectif de la campagne « Le respect, rien de moins » pourrait être révisé de manière à faire la promotion du respect comme valeur générale, tout en mettant l'accent sur les manières de l'incarner en fonction de réalités observées par les milieux et membres qui dynamisent le campus de l'Université. Les occasions de sensibilisation seraient alors plus concrètes et surtout nombreuses.

Nature des demandes (signalements, consultations et plaintes)

Répartition de la nature des demandes 2022-2023



La plupart des demandes de consultation effectuées auprès du CPIMH sont des demandes relatives aux comportements et propos vexatoires, aux incivilités et à l'ostracisme, autant de manifestations présentant un potentiel de harcèlement. Le Centre gère avec souplesse, en offrant par exemple aux parties la facilitation de leurs échanges, la conciliation ou encore, lorsqu'il s'agit de personnes employées, la médiation avec une personne accréditée en médiation, externe à l'organisation et mandatée par le VRRHF. Le CPIMH collige par ailleurs le nombre de dossiers réglés par ces modes alternatifs. En cours d'année, les modes de préventions et de résolutions des conflits (PRD) ont été proposés dans cinq dossiers de consultation, un dossier de signalement et deux dossiers de plaintes. En cours d'année, le formulaire de plainte en matière de harcèlement psychologique a par ailleurs été modifié afin de valider, dès le dépôt d'une plainte, si la personne requérante est ouverte à participer à une procédure de règlement des différends. L'application des PRD aura été refusée par l'une des parties ou n'aura pas permis un règlement à long terme de la situation pour laquelle il y avait eu consultation dans deux dossiers de plainte recevable. Le CPIMH reçoit

en outre des demandes d'informations et de conseils en dehors du mandat du CPIMH, que nous partageons à d'autres directions.

Le CPIMH traite bon nombre de dossiers relatifs aux affaires académiques, aux difficultés en milieu de stage, aux relations d'encadrement ou à d'autres situations d'interactions épineuses, mais ne se rapportant pas à du harcèlement. À ce sujet, les demandes classées dans la catégorie « Autre » ont en proportion diminué cette année, passant de 37 % des dossiers traités en 2021-2022 à une proportion de 31 % en 2022-2023. En contrepartie, le Centre continue d'observer une augmentation des consultations pour des situations de la nature du harcèlement. Cette tendance interpelle l'équipe du Centre puisqu'un paradoxe se dessine à l'horizon des dossiers traités. Alors que certains membres de l'Université démontrent une tolérance moindre à l'égard de gestes ou comportements discourtois, mais ne relevant pas du harcèlement, d'autres tolèrent en silence des comportements harcelants sur une longue période avant de dévoiler que la situation vécue a des impacts négatifs et observables sur leur santé psychologique et physique.

Entre le temps nécessaire pour réaliser que des comportements subits sont de la nature du harcèlement et la promptitude à porter plainte, de nombreuses nuances peuvent être apportées. Dans un premier temps, il importe de rappeler que le harcèlement est insidieux : alors que les gestes de la nature du harcèlement peuvent sembler banals lorsque considérés seuls, c'est avant tout leur répétition et la durée de celle-ci qui génèrent des impacts sérieux pour la personne qui les subit. De ce fait, il est courant que les victimes aient elles-mêmes tendance à banaliser la portée des gestes et comportements à faire cesser ou qu'elles se fassent conseiller de prendre du recul par rapport à ceux-ci. En contrepartie, il est fréquent pour notre équipe de constater que la personne requérante dans un dossier contribue, de manière consciente ou non, à alimenter la situation rapportée au CPIMH. Notre équipe se fait un devoir de sensibiliser toute personne rencontrée au sujet de l'impact de ses actions, qu'elle soit victime, témoin ou mise en cause, ce qui peut parfois être difficile à recevoir ou accepter pour la personne requérante.

La capacité de clarifier et nommer ses limites personnelles, à échanger de manière ouverte, mais respectueuse, sur les désaccords qu'évoque l'autre, à exprimer un besoin ou une attente qui clarifie et oriente la suite des choses continuent d'être au rang des aptitudes à promouvoir et développer auprès

de la communauté universitaire. Le CPIMH observe couramment, chez celles et ceux qui consultent ses services, un inconfort ou une crainte de communiquer ses limites personnelles à la personne mise en cause et de lui demander de cesser les comportements non désirés. Une attente que le Centre prenne l'entière responsabilité de régler la situation est palpable. Afin de développer le pouvoir d'agir des membres de la communauté, notre équipe privilégie dans ces cas l'application de méthodes d'accompagnement de la personne requérante ou victime, ainsi que le soutien relationnel.

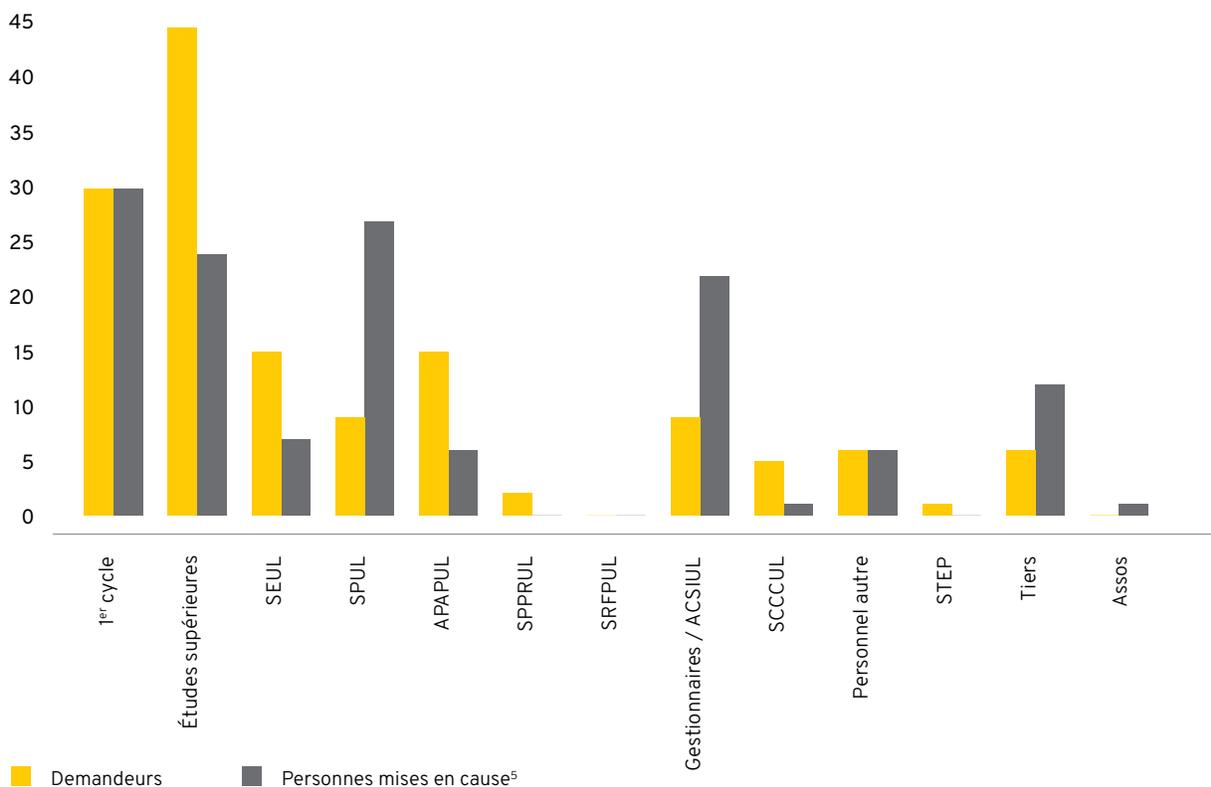
Suivant la mise en place du Bureau du respect de la personne (BRP) et l'entrée en vigueur de la Politique institutionnelle en matière d'équité, de diversité et d'inclusion à l'Université Laval, notons finalement que le CPIMH a entrepris une démarche de concertation avec le Bureau de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. Il est entendu que les situations de discrimination rapportées à l'Université seront reçues et traitées par le BRP et que des données relatives aux groupes en quête d'équité sociale seront documentées. Une fois colligées, ces informations pourront à la fois orienter les efforts de sensibilisations déployés par le Bureau du respect de la personne, ainsi que le développement des compétences de son équipe sur différents enjeux rencontrés par la diversité qu'accueille le campus.

Répartition des demandes et des personnes mises en cause

Répartition des demandes et des personnes mises en cause 2022-2023

Total demandeur: 143/145

Total MEC: 136/145



Les demandes sollicitées par les membres du personnel et les personnes étudiantes concernent souvent le climat de travail et d'études. Du côté des employés, le CPIMH a observé en cours d'année une augmentation marquée des personnes, demandeurs et mises en cause, associées au Syndicat des employés et des employées de l'Université Laval (SEUL), lesquels ont respectivement triplé et doublé entre 2021-2022 et 2022-2023, dépassant également les chiffres auquel le Centre était habitué avant la pandémie. Ce constat peut cependant s'expliquer par un nombre de consultations élevé concernant une même unité administrative et pour laquelle des actions préventives ont depuis été appliquées en collaboration avec le vice-rectorat aux ressources humaines et aux finances.

Nous poursuivons également notre collaboration avec la FESP et le VRRHF pour les dossiers de consultation aux cycles supérieurs. À ce sujet, le tiers des demandeurs

rencontrés en 2022-2023 poursuivaient une maîtrise ou un doctorat et rapportaient vivre des difficultés avec leur direction de recherche, lesquelles ne concernaient par toujours des comportements et propos abusifs et vexatoires. De 31 demandeurs aux cycles supérieurs comptabilisés avant la pandémie, nous sommes néanmoins passés à 20 en 2021-2022, puis à 45 en 2022-2023. Habituellement peu représentés parmi les personnes mises en cause, les candidates et candidats aux cycles supérieurs se sont également tristement démarqués cette année, triplant leur nombre de personnes mises en cause dans une situation de la nature du harcèlement. Un constat similaire s'observe au premier cycle, alors que le nombre de demandeurs et de personnes mises en cause inscrites au certificat ou au baccalauréat a doublé entre 2021-2022 et 2022-2023. Ces variations laissent entrevoir une potentielle augmentation des conflits étudiants, problématique à laquelle notre équipe devra porter attention.

Malgré le retour des activités sur le campus, la pandémie a transporté la communauté universitaire dans un monde académique en changement. En réaction à l'urgence sanitaire, l'ensemble des établissements d'enseignement ont en cours de pandémie été forcés de prioriser le développement logistique de leur institution, au détriment d'autres dimensions fondamentales, dont les interactions sociales. Puisqu'il est peu probable que les grandes organisations choisissent d'imposer un retour complet des activités en présentiel, il importe ainsi de prêter attention aux changements qui s'opèrent à ce niveau et de savoir identifier les défis qui accompagnent le quotidien «hybride» des membres de la communauté universitaire.

Nous l'avons tous constaté au cours des trois dernières années: les échanges en ligne diffèrent des interactions que l'on peut avoir en personne. Il est plus facile de lire ou décoder le langage non verbal d'une autre personne lorsque nous sommes en sa présence qu'à travers l'écran. Lors d'échange en ligne, les manifestations d'inconfort ou de malaise et les signaux de détresse psychologique peuvent facilement passer sous radar des personnes concernées ou des gestionnaires. Les problématiques relationnelles et zones de friction entre collègues sont en conséquence détectées moins facilement et les actions préventives appliquées tardivement. Professeur titulaire au département de gestion des ressources humaines de HEC Montréal, Jean Poitras mentionne à ce sujet que «les stratégies d'évitement pour s'isoler des autres étant nombreuses à distance, la nécessité de régler la situation peut sembler moins urgente. Résultat, le conflit peut s'enkyster, dégénérer et devenir une source de démobilitation pour les employés». (Gril, 2023).

Dans un même ordre d'idée, le travail à distance est susceptible de nuire à l'inclusion des membres qui composent la communauté universitaire. Certaines personnes peuvent bénéficier de liens forts avec les autres membres de leur programme d'étude ou groupe de travail, lesquels se sont développés sur une

longue période de temps ou au fil de collaborations et d'expérience communes. À l'opposé, des membres peinent à construire des liens significatifs par l'intermédiaire de l'écran, ne pouvant s'appuyer sur une relation au préalable existante. Ce frein peut par ricochet ajouter aux défis d'intégration déjà décriés par les étudiantes et étudiants en provenance de l'international, comme la difficulté à joindre des équipes de travail inclusives et diversifiées. Ces écueils ne doivent pas être ignorés, puisque l'absence de liens significatifs avec les autres membres de l'Université peut être source d'une perte de sens et mener au désengagement face au projet d'étude ou au travail.

Au-delà du risque de conflit accru et du déséquilibre induit par le télétravail, l'organisation elle-même pourrait accuser des pertes liées au travail à distance. Prenons pour exemple un échange ayant lieu lors d'un appel sur Microsoft Teams. La participation à la conversation sera automatiquement limitée aux personnes convoquées à l'appel. Cette dynamique communicationnelle fait en sorte que chaque personne est, à différents moments, incluse ou exclue de discussions lors desquelles des trucs ou manières de faire sont partagés, des décisions d'équipe sont prises, des projets se dessinent, etc. Cette réalité concerne également le travail en présentiel, la principale différence entre l'appel Team et l'échange au bureau étant qu'une voisine de bureau ou un collègue à l'ouïe fine ne pourront se joindre à l'échange de manière informelle et spontanée et, ainsi, bonifier l'échange en cours. Les membres de l'Université favorisant l'étude et le travail en présentiel auraient alors accès à plus d'opportunités d'échanges et seraient davantage sollicités. Les occasions d'apprentissages informels peuvent par ailleurs être plus rares en contexte de télétravail, voire mener à une perte de mémoire institutionnelle sur le long terme. Pour toutes ces raisons, la dimension sociale des activités universitaires doit être repensée et, surtout, intégrée dans nos pratiques d'enseignement et de travail en mode hybride de manière à considérer et minimiser les impacts des changements en cours pour le moment connus.

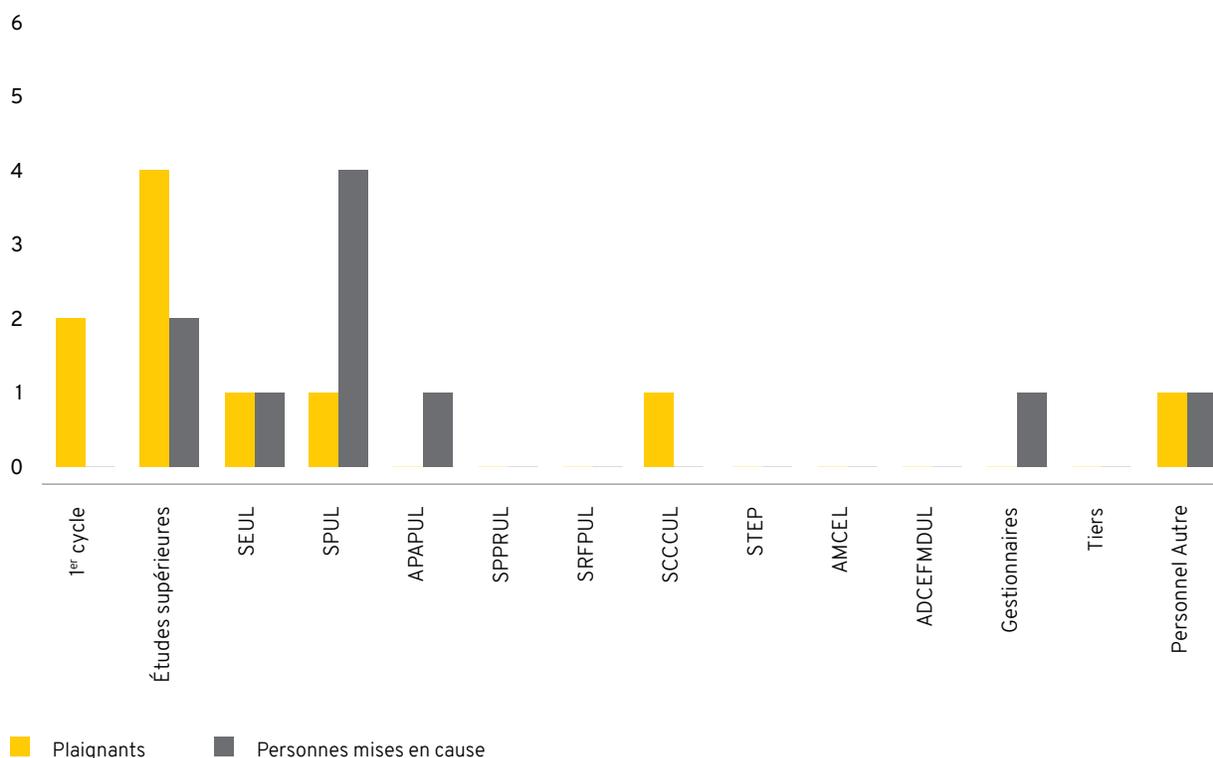
5 Le cumulatif des personnes mises en cause est de 136, puisque l'identité de la personne mise en cause n'a pu être identifiée pour 6 dossiers en 2022-2023.

Les plaintes

2022-2023

Plaintes : 10

Profil des plaignants et des personnes mises en cause selon leur statut 2022-2023

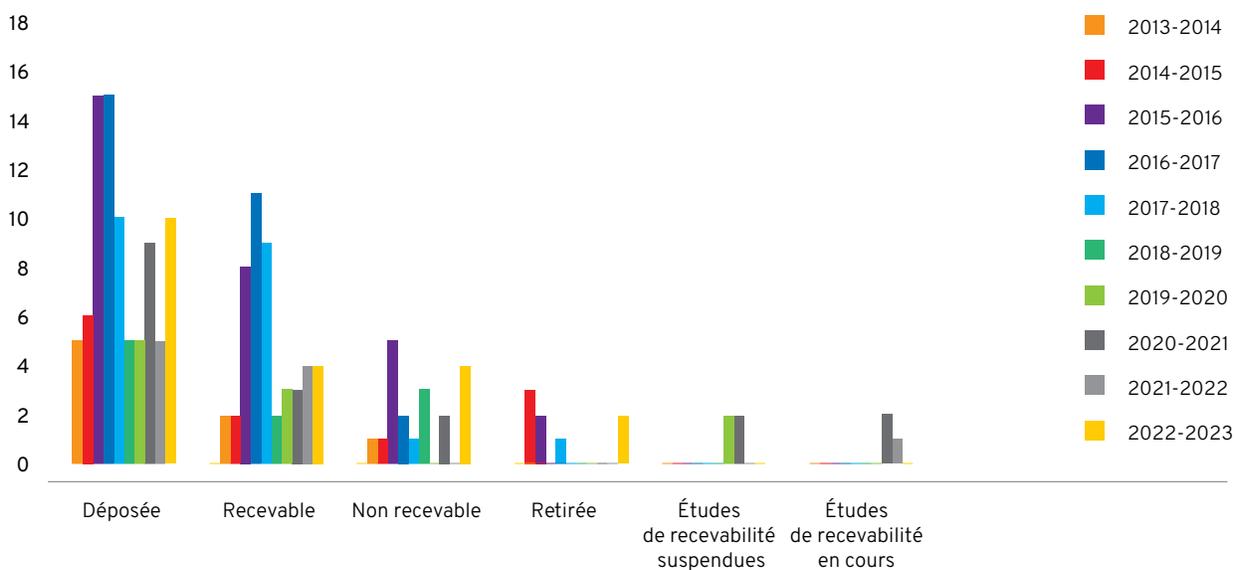


Le nombre de plaintes a augmenté en comparaison de l'année dernière, excédant le nombre auquel était habitué le CPIMH depuis les cinq dernières années. Celui-ci a augmenté de manière conjointe au volume de dossiers de consultation traités par le CPIMH, qui a presque doublé en comparaison de 2021-2022. Fidèle à ses bonnes pratiques, le Centre s'assure de rencontrer la personne désirant déposer une plainte afin de bien comprendre le contexte dans lequel la dénonciation se situe avant de lui transmettre le formulaire lui permettant de compléter sa démarche. Nous apportons soutien et conseils, expliquons le processus de traitement de plainte et d'enquête et explorons avec la personne

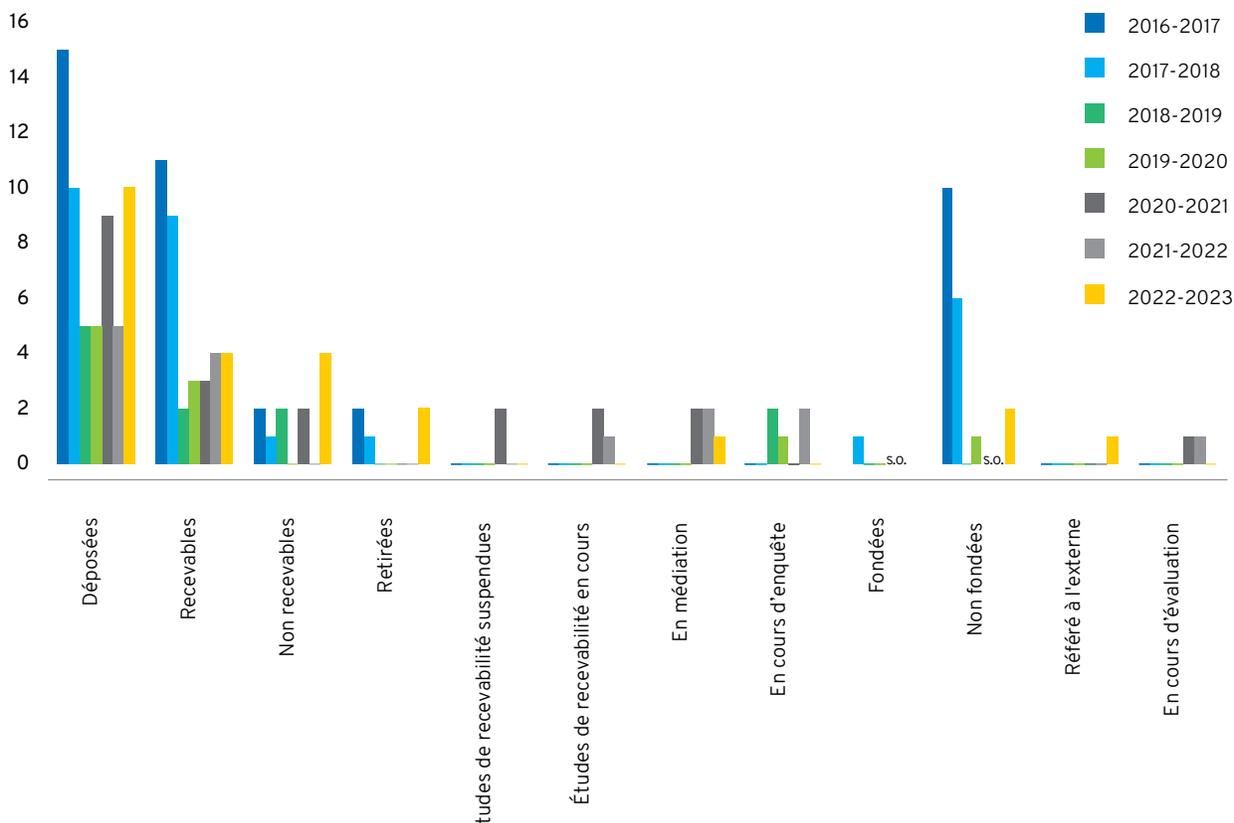
des solutions alternatives de règlements. Le CPIMH privilégie la résolution des différends par des méthodes alternatives de facilitation au dialogue, de conciliation ou de médiation, mais laisse les personnes requérantes libres de choisir l'avenue qui leur convient. À ce sujet, différents facteurs peuvent influencer la décision de la personne requérante. La personne victime ou témoin de comportements harcelants et répétés peut par exemple préférer le dépôt d'une plainte plutôt que d'opter une démarche de règlement des différends en raison de l'impact de la situation sur les différentes sphères de sa vie ou, encore, en raison de la durée de la situation vécue.

Traitement des plaintes

Recevabilité des plaintes depuis 2013



Traitement des plaintes



Rayonnement

Le site web du CPIMH permet de regrouper, en un endroit unique et facilement accessible, plusieurs informations susceptibles de répondre aux questionnements et besoins de la communauté universitaire en matière de harcèlement psychologique. L'équipe s'est ainsi intéressée aux données de consultation de son site web, puisque ce dernier est susceptible d'outiller les membres de la communauté universitaire et de profiter au rayonnement du Centre.

Dans un premier temps, le nombre de visiteurs a connu un bond important en 2022-2023, avec un total de 9 801 visiteurs en comparaison 6 334 visites en 2021-2022. Selon les données générées par l'outil Datastudio de Google, plus de la moitié des visiteurs (52 %) étaient hors du Canada au moment de visiter le site, les utilisateurs situés en France (28 % des visiteurs, toutes zones géographiques confondues) étant surreprésentés. Parmi les usagères et usagers du Canada, un peu moins de la moitié (44 %) se sont connectés à partir de Québec, suivis par les visiteurs localisés à Montréal (18 %).

Chacune de ces personnes a chargé en moyenne 1,5 page par visite, pour un total de 9 801 pages vues durant l'année 2022-2023. Les informations ayant le plus souvent été consultées sont celles relatives au harcèlement psychologique (incluant la section « mes droits ») avec 45 % du trafic généré, suivi des pages

présentant le mandat, les services et les coordonnées du Centre (13,8 % du trafic). Il apparaît néanmoins que les sections du site abordant à la prévention du harcèlement psychologique sont plus populaires que l'an dernier, alors que le trafic généré par cette section du site est passé de 6 % en 2021-2022 à 9 % cette année. La page consacrée à la promotion des activités de prévention a pour sa part été consultée par moins de 50 internautes. Il appert ainsi que les membres de la communauté universitaire consultent principalement le site web du CPIMH lorsqu'un besoin d'agir ou d'être accompagné pour prévenir ou faire cesser des comportements de la nature du harcèlement se présente.

Suivant l'intégration de la mission du CPIMH à celle du Bureau du respect de la personne, un nouveau site web au contenu enrichi a été mis en ligne en début de session d'automne 2023. Il inclut des pages d'informations abordant les manières de réagir pour prévenir ou faire cesser des gestes, comportements ou attitudes de la nature du harcèlement selon différents rôles (victime, témoin, personne en position d'autorité ou personne initiatrice) que peuvent jouer les membres de l'Université. Du contenu vulgarisant les processus de demande d'accompagnement, de signalement et de plainte, de même que le traitement prévu en ces matières, a de plus été ajouté. Nous espérons que ce nouveau site saura être aussi utile que plaisant à consulter pour les membres de la communauté universitaire.

Conclusion

La pandémie aura provoqué bien des changements dans notre manière, en tant que société, d'organiser le monde du travail et de concevoir le partage d'informations. En enseignement supérieur, le rôle des gestionnaires aura été déterminant dans la préservation d'un climat de travail et d'étude sain et continuera de l'être pour les années à venir. Au-delà de montrer la voie à suivre, les membres de l'université en position d'autorité (personnes à l'emploi et personnel enseignant) occupent le plus souvent un rôle qui se situe à la confluence des objectifs identifiés par l'Université et des défis rencontrés par les membres qui composent sa communauté. Il importe ainsi que les gestionnaires soient alertes aux signes avant-coureurs d'un conflit interpersonnel ou d'un climat de travail qui se détériore.

La société et le milieu de l'enseignement supérieur sont en transition. Ensemble, nous tentons d'articuler les nouveaux repères légués par la pandémie. Cette recherche demande de puiser à nouveau dans notre

capacité d'adaptation et peut générer des frictions. Bien que la redéfinition de nos manières de faire soit éprouvante, il nous revient à toutes et tous d'incarner l'audace, le respect, la collaboration, l'inclusion, l'intégrité et la collaboration, valeurs dont s'est donnée l'Université Laval.

Nous avons collectivement la responsabilité de veiller à la santé et la sécurité des membres de notre communauté. Il importe pour se faire d'incarner l'université de demain en adoptant des gestes, attitudes et comportements bienveillants et respectueux d'autrui en tout temps et toute circonstance. Des conflits surviendront. En tant qu'institution qui forme les citoyennes et citoyens de demain, il nous faut ainsi voir au développement des compétences relationnelles de chaque personne qui participe à sa mission et soutenir la prévention et la résolution des différends. Donnons-nous un devoir d'espoir.

Remerciements

La réalisation de la mission et l'atteinte des résultats du CPIMH ne peuvent se faire sans la contribution et le soutien d'une équipe engagée. Je tiens à remercier chaleureusement madame Christine Delarosbil, conseillère aux étudiants, madame Lydia Arsenault, coordonnatrice d'activités, et madame Renée-Claude Roy, conseillère aux étudiants engagée pour remplacer madame Delarosbil pendant son absence de maternité. J'aimerais également souligner le soutien de mesdames Amélie Carrizey et Élène Paré, secrétaires.

Je remercie tous les membres de la communauté, le Conseil d'administration, la direction de l'Université et plus particulièrement l'équipe du vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE), celle du vice-rectorat exécutif (VREX) et vice-rectorat aux ressources humaines et aux finances (VRRHF), le Secrétariat général, le Service de sécurité et de prévention (SSP) le Bureau de l'ombudsman, le Centre d'aide aux étudiants (CAE), le Service des activités sportives (SAS), les syndicats et les associations étudiantes pour leur confiance, leur réceptivité, leur ouverture et leur collaboration.

**Centre de prévention et d'intervention
en matière de harcèlement (CPIMH)**



Pavillon Alphonse-Desjardins
2325, rue de l'Université, local 3310
Québec (Québec) G1V 0A6
418 656-7632
cpimh@cpimh.ulaval.ca
ulaval.ca/harcelement