

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

Présenté au Conseil d'administration de l'Université Laval

Par Jacques Moreau, Directeur

7 juin 2012

Dans ce rapport annuel, seul le genre masculin est utilisé pour désigner toutes les personnes, qu'elles soient du sexe masculin ou féminin, sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Table des matières

Résumé des faits saillants de l'année 2011-2012	7
Remerciements	8
Introduction	9
1. Synthèse des activités de prévention du CPIMH réalisées en 2011-2012	11
1.1 Activités de sensibilisation	11
1.2 Activités de formation	13
1.3 Activités de représentation	14
2. Synthèse des interventions réalisées par le CPIMH en 2011-2012	15
2.1 Statistiques globales pour 2011-2012	15
2.1.1 Volume de demandes	15
2.1.2 Répartition des demandeurs d'aide et des personnes mises en cause en 2011-2012 selon leur statut	16
2.1.2.1 Constats relatifs aux demandes d'aide	17
2.1.2.2 Constats relatifs aux personnes mises en cause	18
2.1.3 Répartition des demandeurs d'aide et des personnes mises en cause selon le sexe	20
2.1.4 Nature des situations présentées par les demandeurs	21
2.1.5 Recevabilité des demandes	22
2.1.5.1 Dossiers recevables	22
2.1.5.2 Dossiers en cours	22
2.1.5.3 Dossiers non recevables	22
2.1.6 Traitement des demandes recevables	23
2.1.7 Dépôt de plainte formelle de harcèlement	25
2.1.8 Provenance des situations rapportées	25
2.1.9 Problématique de santé mentale	25
2.1.10 Problématique dans l'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs	26
3. Activités administratives du CPIMH	27
3.1 Rencontres avec le Service de sécurité et de prévention	27
3.2 Rencontre avec la Secrétaire générale	27
3.3 Rencontres avec le Bureau de sécurité de l'information (BSI)	27
3.4 Rencontres pour le projet MSIGRH	28
3.5 Rencontre avec le Bureau de l'audit interne (BAI)	28
3.6 Mise à jour du site Internet	28
3.7 Révision de la tenue d'un dossier	28
4. Retour sur les objectifs du CPIMH pour 2011-2012	29
4.1 Rappel des objectifs poursuivis pour l'année 2011-2012	29
4.2 Poursuite des objectifs fixés pour l'année 2011-2012	29
4.2.1 Poursuite de l'objectif 1 : Maintenir le cap sur nos orientations	29
4.2.2 Poursuite de l'objectif 2 : Consolider nos relations de collaboration	30
4.2.3 Poursuite de l'objectif 3 : Faire connaître le CPIMH et le nouveau Règlement	30
5. Objectifs du CPIMH pour 2012-2013	31
6. Recommandations	33
6.1 Réviser les ressources du CPIMH	33
6.2 Problématique de santé mentale	34
6.3 Problématique dans l'encadrement aux cycles supérieurs	35
Conclusion	37

Résumé des faits saillants de l'année 2011-2012

Activités de prévention :

- 85 activités ou rencontres de sensibilisation, 4 116 personnes sensibilisées : 4 021 étudiants, 59 gestionnaires, 28 employés et 8 représentants de facultés.
- 4 diffusions de la formation «Distinguer le droit de gérance du harcèlement psychologique» : 115 personnes formées, 60 employés, 40 étudiants de 1^{er} cycle et 15 gestionnaires.

Traitement des dossiers :

- L'achalandage du CPIMH a plus que triplé en quatre ans : de 34 dossiers en 2008-2009, il est passé à 118 dossiers en 2011-2012.
- Notre taux de règlement à l'amiable demeure au-delà de 70 %.
- 2 plaintes formelles de harcèlement ont été déposées au CPIMH au cours de l'année 2011-2012.
- La collaboration étroite avec le Service de sécurité et de prévention se maintient, particulièrement pour traiter les cas de harcèlement sexuel et les cas de santé mentale chez les étudiants.
- La clientèle des étudiants de 1^{er} cycle continue d'être bien desservie : 20 demandes (soit 16 %) cette année.
- Les demandes de support-conseil provenant des gestionnaires sont demeurées importantes, soit environ 20 % des demandes recevables. À noter : aucune plainte formelle de harcèlement n'a été déposée contre des gestionnaires depuis 2 ans.
- Le nombre de professeurs mis en cause a doublé, passant de 18 professeurs (soit 19 %) en 2010-2011 à 37 (soit 33 %) en 2011-2012. Sur les 37 professeurs de cette année, 12 sont mis en cause pour un encadrement qui serait inadéquat.

Activités administratives :

- Une démarche de vérification de conformité (audit) a été entamée avec le Bureau de sécurité de l'information (BSI).
- L'informatisation de l'ouverture et de la tenue de dossier a été faite pour rehausser la sécurité des informations et l'efficacité de notre traitement de dossier.

Recommandations :

- Réviser les ressources allouées au CPIMH jugées insuffisantes.
- Mandater un comité constitué de représentants des instances concernées dans le traitement des situations où des étudiants souffrant de problèmes de santé mentale perturbent le milieu d'étude, pour développer des modes d'intervention organisationnelle à cette problématique. Ces cas sont en augmentation importante : 13 cas cette année (soit 16 %) comparativement à quelques-uns en 2010-2011.
- Mandater un comité d'experts indépendants pour étudier la présence de relations malsaines dans l'encadrement aux cycles supérieurs. Le nombre de cas de ce type signalés cette année a été aussi important que l'année dernière : 12 cas (soit 15 %) en 2011-2012 comparativement à 12 cas (16 %) en 2010-2011.

Remerciements

Plusieurs personnes ont contribué à l'atteinte des résultats que nous vous exposons dans ce rapport. Nous tenons à remercier en tout premier lieu notre collaboratrice, madame Marylène Cloutier, coordonnatrice d'opérations, dont le soutien et la contribution furent remarquables tout au long de l'année.

Nous soulignons également la contribution importante de madame Marie-Josée Douville, CRHA, consultante principale et formatrice de la firme Drolet Douville et associés inc. de Québec. Madame Douville a été engagée pour assumer la direction du CIPMH par intérim alors que, à titre de directeur, nous étions absents. Elle a su s'acquitter avec brio de son mandat.

Nous remercions pour leur collaboration et pour leur confiance le personnel des instances suivantes : Conseil d'administration et équipe de Direction de l'Université, en particulier l'équipe du Vice-rectorat aux ressources humaines, Service des ressources humaines, Secrétariat général, Service de sécurité et de prévention, Direction des services aux étudiants, Centre d'aide aux étudiants, Bureau de l'ombudsman, Direction des technologies de l'information, Bureau de sécurité de l'information, Service des activités sportives, syndicats : SPUL, APAPUL, SEUL, SCCCUL, SPPRUL, SARE, et associations étudiantes : CADEUL et AÉLIÉS. Nous voulons aussi souligner l'excellente collaboration offerte par les doyens de plusieurs facultés et des membres de leur équipe de direction dans le traitement à l'amiable de certaines situations délicates.

Enfin, nous voulons remercier également Mme Martine Paquet, notre secrétaire, ainsi que le Service de reprographie pour leur implication dans la révision et la réalisation de la mise en page du présent rapport.

Introduction

Ce document présente notre quatrième rapport annuel à titre de directeur du *Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement* (CPIMH). Précisons, d'entrée de jeu, qu'il s'agira de notre dernier rapport, puisque nous quitterons pour la retraite à la fin du mois de juin 2012.

Comme nous le verrons, le bilan que nous dressons de cette année nous amène à conclure que le CPIMH en est maintenant rendu à la phase de maturité dans le processus de changement que nous souhaitons implanter. C'est donc un centre en bon état, doté de pratiques efficaces en matière de prévention du harcèlement et jouissant d'une bonne collaboration avec la communauté universitaire, que nous veillerons à transmettre à notre successeur.

Nous dresserons dans ce rapport un portrait d'ensemble des activités du CPIMH pour l'année 2011-2012. De plus, sur un certain nombre d'aspects, nous ferons ressortir l'évolution qui peut être dégagée en comparant les données obtenues au cours des quatre dernières années.

Nous présenterons dans les trois premières parties de ce rapport : d'abord, une synthèse des activités de prévention dispensées par le CPIMH, ensuite les interventions réalisées pour répondre aux demandes d'aide reçues et, enfin, nous traiterons des activités administratives du CPIMH. Suivront deux parties concernant les objectifs du CPIMH : premièrement, un retour sur les objectifs poursuivis au cours de l'année 2011-2012 et, deuxièmement, les objectifs qui devraient, selon nous, être poursuivis pour la prochaine année. Enfin, nous terminerons ce rapport en présentant les recommandations qui nous apparaissent pertinentes, d'une part, pour assurer la pérennité du CPIMH et, d'autre part, pour agir comme institution afin de traiter promptement certains types de dossiers de harcèlement qui demeurent préoccupants.

1. Synthèse des activités de prévention du CPIMH réalisées en 2011-2012

Nous aborderons en trois volets le traitement des activités de prévention du CPIMH réalisées en 2011-2012 par la direction et par la coordonnatrice d'opérations du centre. D'abord, nous ferons une synthèse des activités que nous qualifions d'activités de «sensibilisation». Ensuite, nous exposerons ce qui a été réalisé comme activités de «formation». Enfin, nous dresserons un tableau des différentes activités de «représentation» auxquelles nous avons participé.

1.1 Activités de sensibilisation

Le Tableau 1 présente en détail la panoplie de rencontres de sensibilisation qui ont été tenues pour diverses clientèles. En tout, nous avons participé à **85 rencontres de sensibilisation**. Autant d'occasions de faire connaître le CPIMH, de rappeler l'importance de la civilité et du respect, et d'informer, tant les étudiants que les employés ou les gestionnaires, sur les services dispensés par le centre pour prévenir et traiter les situations de harcèlement. Nous avons pu ainsi sensibiliser environ **4 116 personnes**, dont la très grande majorité (environ 3 900 personnes) étaient des nouveaux étudiants.

Effectivement, en 2011-2012, nous avons concentré nos énergies pour rejoindre en priorité les étudiants de premier cycle. Nous avons identifié par le passé que les activités du CPIMH étaient mal connues de la clientèle étudiante qui débute à l'université. Pour plusieurs activités, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le Service de sécurité et de prévention (SSP), notamment lors de l'accueil des étudiants en septembre et l'accueil des étudiants de français langue étrangère (FLE) à la session d'été. En plus, nous avons participé à deux activités «Les clés de la réussite» dispensées par le Centre d'aide aux étudiants et à deux séances d'information concernant les activités d'accueil et d'intégration préparées par la Direction des services aux étudiants. Comme par les années passées, nous avons tenu un kiosque lors de la *Rentrée UL*.

Par ailleurs, nous avons aussi rencontré 28 employés de deux facultés, de concert avec le SSP, pour discuter de la prévention et du traitement des comportements agressifs, bizarres ou menaçants de la part de certains étudiants. Il y a eu trois rencontres de ce type. La présence grandissante des problèmes de santé mentale sur le Campus a rendu nécessaire de telles rencontres pour sécuriser le personnel. Ce ne sont là que quelques-unes des activités organisées à ce chapitre. Nous y reviendrons plus loin (voir : 2.1.9 Problématique de santé mentale).

Nous avons aussi rencontré des gestionnaires dans trois contextes : 1- rencontre exploratoire avec deux responsables d'un centre de recherche en vue d'organiser une rencontre de sensibilisation sur le harcèlement; 2- présentation à la Table des ressources humaines (environ 45 personnes) du bilan du CPIMH pour l'année 2010-2011; 3- présentation du CPIMH et du droit de gérance à la «Session d'orientation pour les doyennes et les doyens, et les directrices et directeurs de département» organisée par le VRRH au Manoir de Tilly (12 personnes). Évidemment, en plus de constituer de bonnes occasions de rappeler nos orientations par rapport aux situations potentielles de harcèlement, ces dernières activités ont permis de créer ou d'intensifier nos liens de collaboration avec les gestionnaires de l'université.

Tableau 1

Activités de sensibilisation dispensées par le CPIMH en 2011-2012		
Type d'activités de sensibilisation	Nombre de rencontres	Nombre de personnes rencontrées
Tournée de sensibilisation avec le SSP pour les étudiants de français langue étrangère (FLE) : <ul style="list-style-type: none"> • Rencontre préparatoire (avril 2011) • Rencontre d'étudiants (mai 2011) • Rencontre préparatoire (juin 2011) • Rencontre d'étudiants (juillet 2011) 	1 14 1 23	304 étudiants 510 étudiants
Tournée des classes de 1 ^{er} cycle avec le SSP : <ul style="list-style-type: none"> • Rencontre préparatoire • Tournée des classes (septembre 2011) 	1 31	près de 3 080 étudiants
Kiosque à la <i>Rentrée UL</i> (septembre 2011)	2 jours	indéterminé
Participation aux rencontres de la Direction des services aux étudiants concernant les activités d'accueil et d'intégration, avec les associations étudiantes, incluant une sensibilisation au respect, civilité et harcèlement : <ul style="list-style-type: none"> • Séance d'information (août 2011) • Rencontre multi, post mortem aux activités d'intégration (octobre 2011) • Séance d'information (avril 2011) 	1 1 1	47 étudiants 4 représentants 33 étudiants 4 représentants
Rencontre des conseillers aux résidences étudiantes, août 2011 : présentation du CPIMH	1	21 étudiants
Présentation du CPIMH dans le cadre d'une activité «Les clés de la réussite» diffusée par le Centre d'aide aux étudiants <ul style="list-style-type: none"> • Octobre 2011 • Février 2012 	1 1	17 étudiants 9 étudiants
Rencontre de sensibilisation auprès du personnel administratif de 2 facultés, avec le SSP : gestion des comportements agressifs, bizarres ou menaçants de certains étudiants (mai et octobre 2011)	3	28 employés
Rencontre exploratoire pour tenir une activité de sensibilisation sur le harcèlement destinée aux étudiants d'un centre de recherche : Rencontre d'un chercheur et d'un responsable RH (septembre 2011)	1	2 gestionnaires
Présentation à la Table des ressources humaines des RA et RH : l'état de la situation au CPIMH un an après le nouveau Règlement (octobre 2011)	1	45 gestionnaires
Présentation du CPIMH lors de la Session d'orientation diffusée par le VRRH aux doyens et doyennes, directrices et directeurs de département, Tilly, (août 2011)	1	12 gestionnaires
Total	85	4 116 personnes : 4 021 étudiants 59 gestionnaires 28 employés 8 représentants de facultés

1.2 Activités de formation

Fort de la réception très positive faite à l'activité de formation «Distinguer le droit de gérance du harcèlement psychologique» dispensée depuis 2009, nous avons poursuivi sur cette même lancée encore cette année. Nous avons continué à offrir cette formation au niveau de certaines directions facultaires et nous avons également rencontré d'autres employés des services de l'Université de même que des étudiants finissants.

Rappelons les objectifs visés par cette activité :

1. Clarifier en quoi l'exercice du droit de gérance est différent du harcèlement psychologique;
2. Informer les participants sur les comportements à risque en situation de gestion.

Cette formation est d'une durée de deux heures. Le Tableau 2 présente en détail les clientèles ainsi que le nombre de personnes rejointes par cette formation.

Tableau 2

Formations dispensées par le CPIMH en 2011-2012		
Formation	Clientèle	Nombre de participants
Droit de gérance vs harcèlement	Faculté de médecine : directeurs des programmes de médecine (octobre 2011)	15
Droit de gérance vs harcèlement	Employés administratifs du PEPS (mai 2011)	10
Droit de gérance vs harcèlement	Faculté de médecine dentaire : personnel administratif et professeurs (novembre 2011)	50
Droit de gérance vs harcèlement	Faculté de médecine dentaire : étudiants de 3 ^e année (juin 2011)	40
	Total:	115 personnes : 15 gestionnaires 60 employés 40 étudiants (1 ^{er} cycle)

Tel que le présente le Tableau 2, nous avons donné cette formation à 115 personnes, dont 15 gestionnaires, 60 employés et 40 étudiants de 1^{er} cycle et ce, dans deux facultés (Faculté de médecine et Faculté de médecine dentaire) et un service, à savoir le PEPS. À la suite des commentaires reçus, nous sommes convaincus que cette formation a diminué l'incidence des recours exercés inutilement, parce que fondés sur une mauvaise compréhension du harcèlement et du droit de gérance.

En raison de notre absence prolongée, quelques demandes pour cette formation n'ont pu être comblées et elles ont été reportées à l'an prochain.

1.3 Activités de représentation

Au cours de la dernière année, à titre de directeur du CPIMH, nous avons participé à 13 rencontres de représentation de toutes sortes : présentation du rapport annuel du CPIMH au Conseil d'administration de l'Université Laval, participation à la cérémonie en hommage aux professeurs émérites, participation à la cérémonie en hommage aux 25 ans de service des membres du personnel, participation à la rencontre des administrateurs, participation à la rencontre estivale du recteur, participation à l'accueil des nouveaux professeurs, participation à l'accueil et à l'orientation des doyennes et doyens et directrices et directeurs de département au Manoir de Tilly, participation à plusieurs rencontres professionnelles de collègues du domaine de la psychologie du travail ou du harcèlement, et enfin, participation à deux rencontres interuniversitaires pour échanger avec nos vis-à-vis des autres universités du Québec.

Ces rencontres ont constitué des moments privilégiés de rayonnement permettant de faire connaître le CPIMH et également de renforcer nos partenariats au sein de l'Université Laval et des autres universités du Québec. Peu à peu, se développent des lieux d'échange et de partage féconds qui favorisent une meilleure compréhension du phénomène du harcèlement et permettent d'ajuster nos pratiques en conséquence. La «science de l'intervention en matière de harcèlement» évolue vite et se raffine de plus en plus au fil des années. Nous trouvons essentiel d'être au fait de ces réflexions.

2. Synthèse des interventions réalisées par le CPIMH en 2011-2012

2.1 Statistiques globales pour 2011-2012

Nous présentons ici les statistiques globales reflétant les différentes interventions effectuées pour répondre aux demandes acheminées au CPIMH. Comme nous le verrons, ces statistiques comportent plusieurs résultats marquants.

2.1.1 Volume de demandes

En 2011-2012, l'achalandage du CPIMH a continué de s'accroître substantiellement. Le Tableau 3 présente l'évolution comparative de l'achalandage du CPIMH, exprimée en nombre de dossiers par année, au cours des quatre dernières années.

Tableau 3

Comparaison de l'achalandage du CPIMH (nombre de dossiers) entre 2008 et 2012			
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
34	78	109*	118**

* : ce chiffre inclut 20 demandes informelles non comptabilisées dans les dossiers

** : un dossier a été ouvert pour chacune des demandes, formelles et informelles

En 2011-2012, nous avons ouvert **118 dossiers**. On constate que depuis quatre ans, le volume des demandes adressées au CPIMH continue d'augmenter de façon importante, passant de 34 dossiers en 2008-2009 à 118 dossiers cette année. En fait, **l'achalandage aura triplé en quatre ans**.

Nous demeurons convaincus que cette hausse marquée est une retombée immédiate des nombreuses rencontres de prévention (sensibilisation et formation) que nous avons tenues au cours des dernières années. Rappelons que, par ces rencontres, nous visons ainsi à ce que les personnes aux prises avec une situation potentielle de harcèlement demande de l'aide le plus tôt possible, d'une part, afin d'atténuer les conséquences néfastes de ces situations et, d'autre part, pour permettre un règlement rapide de celles-ci.

2.1.2 Répartition des demandeurs d'aide et des personnes mises en cause en 2011-2012 selon leur statut

Tableau 4

Répartition des demandeurs d'aide et des personnes mises en cause selon leur statut en 2011-2012		
Statut	Nombre de demandeurs d'aide	Nombre de personnes mises en cause
1 ^{er} cycle	20	19
2 ^e , 3 ^e cycles et postdoctorants	20	6
Membre du SEUL	11	18
Membre du SPUL	20	37
Membre de l'APAPUL	15	4
Membre du SPPRUL	2	2
Membre du SRFPUL	0	1
Membre du SCCCUL	3	2
Membre du SARE	0	0
Gestionnaire (note A)	21	10
Usager	0	0
Autres (note B)	10	12
TOTAL	122	111

Note A: Inclut les membres de l'ACSIUL ainsi que toute personne en situation de gestion.

Note B: Il s'agit de personnes externes à l'Université Laval.

Tel que présenté au Tableau 4, les 118 dossiers ouverts regroupent 122 demandeurs, certains dossiers comportant plus d'un demandeur. D'abord, nous avons reçu 51 demandes (soit 42 % des demandes reçues) de la part des employés de l'Université réparties comme suit : 20 du SPUL, 15 de l'APAPUL, 11 du SEUL, 3 du SCCCUL et 2 du SPPRUL. Viennent ensuite les demandes de 40 étudiants (soit 33 % des demandeurs) répartis comme suit : 20 étudiants du premier cycle et 20 étudiants du 2^e cycle, du 3^e cycle et postdoctorants. En troisième lieu, 21 demandes (soit environ 17 % des demandes reçues) ont été adressées par des gestionnaires. Enfin, 10 demandes provenaient de personnes hors de l'Université.

En ce qui concerne les personnes mises en cause, on remarque au Tableau 4 que le nombre total de personnes mises en cause (111 personnes) ne coïncide pas avec celui des demandeurs d'aide (122 personnes). Il en est ainsi parce que certains demandeurs ne souhaitaient pas identifier la personne mise en cause, alors que pour d'autres, seules des informations sur les services du CPIMH étaient souhaitées.

Cela dit, on constate au Tableau 4 que ce sont d'abord les employés qui sont les plus visés, 64 personnes (soit 58 % des mis en cause) répartis comme suit : 37 professeurs membres du SPUL, 18 membres du SEUL, 4 membres de l'APAPUL, 2 membres du SCCCUL, 1 membre du SRFPUL et 2 membres du SPPRUL. En deuxième lieu, 25 étudiants sont mis en cause (soit 23 %) et répartis comme suit : 19 étudiants du premier cycle et 6 du 2^e cycle, 3^e cycle et postdoctorants. Un groupe de 12 personnes (soit 11 %) vient ensuite : ce sont diverses personnes externes à l'Université, soit des superviseurs de stage, des directeurs de laboratoire, des ex-conjoints, des ex-étudiants, etc. Enfin, 10 gestionnaires ou administrateurs (soit 9 %) ont été mis en cause concernant une situation présumée de harcèlement.

2.1.2.1 Constats relatifs aux demandes d'aide

Voici quelques constats que ces statistiques nous suggèrent, d'abord en ce qui concerne le statut des personnes qui ont demandé de l'aide au CPIMH :

Premier constat :

En 2011-2012, **les demandes adressées au CPIMH par les étudiants du 1^{er} cycle sont demeurées importantes** (20 demandes/16 %), tout comme l'année précédente (14 demandes/15 %). Ceci nous confirme que, par les activités de sensibilisation, nous rejoignons désormais mieux cette clientèle. Rappelons que c'était un de nos objectifs de 2009-2010, et l'ajout d'une personne ressource à raison de 2½ jours par semaine a contribué à améliorer notre service à cette clientèle que sont les étudiants du premier cycle. Nos efforts ont donc porté fruit, et tout nous indique que nous devons poursuivre dans le même sens au cours des prochaines années.

Deuxième constat :

Les demandes d'aide des étudiants du 2^e et 3^e cycle et postdoctorants sont elles aussi demeurées importantes en 2011-2012, mais légèrement plus faibles que les années précédentes : 20 demandes d'aide (soit 16 %) en 2011-2012, comparativement à 22 demandes (soit 24 %) en 2010-2011 et à 15 demandes (soit 19 %) en 2009-2010. Les situations signalées par ces demandeurs continuent d'être assez préoccupantes, comme par le passé, en ce qui a trait notamment à la gravité des atteintes que nous observons chez ces étudiants et à la durée de ces situations, parfois plusieurs années. Ces étudiants se plaignent de leur directeur de recherche, de leur directeur de laboratoire ou de leur superviseur. Il s'agit de situations où l'encadrement serait nettement déficient.

Nous avons signalé cette problématique dans notre rapport annuel 2010-2011 et les statistiques de 2011-2012 nous portent à croire que le problème demeure tout aussi criant. Nous y reviendrons plus loin (voir la section 2.1.10 Problématique dans l'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs).

Troisième constat :

On remarque **une baisse des demandes d'aide provenant des employés membres du SEUL**. En effet, nous avons reçu seulement 11 demandes d'aide de leur part (soit 9 %) en 2011-2012, comparativement à 16 demandes (soit 17 %) en 2010-2011 et à 13 demandes (soit 17 %) en 2009-2010. Nous croyons que ce résultat reflète le fait que les employés membres du SEUL (de même que leurs supérieurs) comprennent maintenant mieux la distinction entre le droit de gérance et le harcèlement psychologique. Rares sont les employés de cette catégorie qui se sont adressés au CPIMH alléguant être harcelés par leur gestionnaire à cause de leur mauvaise compréhension du droit de gérance légitime. Il nous apparaît que ces chiffres confirment que l'importante diffusion que nous avons faite de la formation «Distinguer le droit de gérance du harcèlement psychologique» a atteint ses objectifs. Et sans l'avoir vérifié formellement, nous avons appris informellement que les griefs en matière de harcèlement déposés au SEUL auraient également diminué.

Par ailleurs, nous estimons que le lien de confiance et de collaboration entre le SEUL et le CPIMH est très positif. Nous ne croyons pas que la baisse des demandes soit le reflet d'un problème de cet ordre.

Quatrième constat :

Les demandes de la part des professeurs membres du SPUL demeurent relativement constantes et importantes : 20 demandes (soit 16 %) en 2011-2012 comparativement à 16 demandes (soit 17 %) en 2010-2011 et à 18 demandes (soit 23 %) en 2009-2010. Nous croyons important de signaler ici l'excellente collaboration établie entre le SPUL et le CPIMH pour traiter avec empressement et confiance mutuelle les situations qui surviennent.

Cinquième constat :

Les **demandes des membres de l'APAPUL ont doublé** cette année : 15 demandes d'aide reçues en 2011-2012 (soit 12 %), comparativement à 6 demandes seulement (soit 7 %) en 2010-2011 et à 7 demandes (soit 9 %) en 2009-2010. Nous estimons que l'augmentation des demandes de membres de l'APAPUL confirme l'étroite collaboration et la confiance établies entre nous.

Sixième constat :

Les demandes d'aide provenant des gestionnaires sont demeurées importantes, soit 21 demandes (17 %) en 2011-2012, comparativement à 9 demandes (10 %) pour 2010-2011 et à 19 demandes (24 %) pour 2009-2010. Nous avons observé que le service conseil offert par le CPIMH continue d'être sollicité par d'anciens et de nouveaux clients gestionnaires. Notre clientèle s'élargit et les commentaires que nous recevons à ce sujet demeurent très positifs. Les gestionnaires s'impliquent avec nous pour traiter les situations potentielles de harcèlement et ils font appel à nous de plus en plus tôt pour agir.

Nous croyons aussi qu'il faut apprécier cette information dans un contexte plus large. Il nous apparaît que la culture de gestion à l'Université Laval est en profonde mutation. Ce changement de fond est probablement généré et nourri par la formation en gestion dispensée depuis quelques années à plusieurs cohortes de gestionnaires. Il est de plus en plus encouragé et valorisé chez les gestionnaires de consulter leurs pairs et les ressources du milieu pour résoudre les problèmes de gestion. Nous croyons que l'achalandage observé au CPIMH provenant des gestionnaires qui nous consultent est un indicateur du changement de culture en cours. Cela nous semble très positif.

Septième constat :

Les **demandes provenant de l'extérieur de l'Université augmentent elles aussi**. Nous avons reçu 10 demandes de l'externe (soit 8 %) en 2011-2012 comparativement à 4 demandes seulement (soit 4 %) en 2010-2011 et à aucune l'année précédente. Nous croyons que cet achalandage provient en grande partie de la consultation de notre site Internet. Rappelons que le site Internet a été rajeuni et révisé complètement.

2.1.2.2 Constats relatifs aux personnes mises en cause

Voici maintenant quelques constats que les statistiques de 2011-2012 nous suggèrent en ce qui concerne le statut des personnes mises en cause :

Premier constat :

Les membres du SPUL ont été les plus souvent mis en cause en 2011-2012. Il s'agit d'une **augmentation substantielle** par rapport aux années passées. Concrètement, 37 professeurs ont été mis en cause (soit 33 %) cette année, comparativement à 18 membres du SPUL (soit 19 %) en 2010-2011 et à 13 membres du SPUL (soit 17 %) en 2009-2010. Parmi les professeurs mis en cause, il y en a 12 qui sont mis en cause pour un encadrement inadéquat, voire irrespectueux (soit 11 % des personnes mises en cause). Nous y reviendrons plus loin (voir la section 2.1.10 Problématique dans l'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs).

Deuxième constat :

Pour la deuxième année consécutive, **les gestionnaires sont moins nombreux à être mis en cause**. En 2011-2012 et en 2010-2011, seulement 10 gestionnaires (soit environ 10 %) ont été mis en cause comparativement à 32 gestionnaires (soit 41 %) en 2009-2010. Un résultat à la fois encourageant et rassurant.

Encourageant, puisqu'il est fort possible qu'une meilleure distinction entre le droit de gérance légitime et le harcèlement psychologique, tant chez les employés que chez les gestionnaires eux-mêmes, ait fait baisser les signalements non pertinents mettant en cause les gestionnaires.

Rassurant, car ces chiffres démontrent que les craintes exprimées par certains gestionnaires à l'égard du nouveau Règlement appliqué par le CPIMH et de la formation dispensée sur le droit de gérance ne sont pas fondées : renseigner adéquatement les employés sur ce qui est légitime en gestion et ce qui ne l'est pas ne conduit pas à une «avalanche de plaintes pour harcèlement contre les gestionnaires», bien au contraire. En effet, **depuis deux ans, aucune plainte formelle de harcèlement n'a été déposée contre un gestionnaire**. De plus, nous croyons que dans l'ensemble, les gestionnaires sont mieux renseignés sur l'exercice de leur rôle.

Ces résultats nous apparaissent complémentaires à la baisse observée en ce qui a trait aux demandes d'aide acheminées par des employés du SEUL au CPIMH.

Troisième constat :

Les **membres de l'APAPUL sont eux aussi moins nombreux à être mis en cause** en 2011-2012. En effet, seulement 4 membres de l'APAPUL ont été mis en cause cette année (soit 4 %) comparativement à 10 membres en 2010-2011 (soit 11 %) et à 6 membres en 2009-2010 (soit 8 %). Une autre donnée qui nous porte à croire que la prévention du harcèlement fait du chemin.

Quatrième constat :

Du côté des étudiants, on note une **baisse de plus de 50 % des étudiants de 2^e, 3^e cycle ou postdoctorants qui sont mis en cause**. En effet, seulement 6 étudiants de ces niveaux sont mis en cause cette année (soit 5 %), alors qu'ils étaient respectivement 12 (soit 13 %) en 2010-2011 et 11 (soit 14 %) en 2009-2010 à être mis en cause.

Par contre, **chez les étudiants du premier cycle, on note une augmentation des personnes mises en cause**. Quelque 19 étudiants de 1^{er} cycle ont été mis en cause (soit 17 %) en 2011-2012, comparativement à 15 étudiants de 1^{er} cycle mis en cause en 2010-2011 (soit 16 %) et à aucun cas en 2009-2010. Nous verrons plus loin, à la section 2.1.9 Problématique de santé mentale, que plus de la moitié des étudiants de 1^{er} cycle qui ont été mis en cause en 2011-2012 présentaient une problématique de santé mentale.

Cinquième constat :

Les employés membres du SEUL sont davantage mis en cause que par le passé. De fait, 18 membres du SEUL sont mis en cause en 2011-2012 (soit 16 %) comparativement à seulement 9 en 2010-2011 (soit 10 %) et à 11 mis en cause en 2009-2010 (soit 14 %). C'est une importante augmentation. Nous croyons cependant que l'explication ne réside pas dans la dynamique employé / supérieur, mais plutôt dans les relations difficiles, voire abusives, entre certains employés. Une meilleure connaissance du harcèlement amènerait plus de signalements de ce type. Il est cependant trop tôt pour tirer des conclusions dans ce sens. Nous préconisons que cette hypothèse soit mieux documentée dans le futur.

Sixième constat :

Enfin, dernier constat, moins important celui-là, le nombre de **personnes de l'externe qui sont mises en cause** (12 personnes soit 11 % le sont), dans l'ensemble, par des demandeurs externes qui ne sont pas assujettis par le règlement que nous administrons. Ce **type de dossiers est en baisse** par rapport à l'année 2010-2011, où il y avait 16 personnes de l'externe mises en cause (soit 17 %).

2.1.3 Répartition des demandeurs d'aide et des personnes mises en cause selon le sexe

Telle que présentée au Tableau 5, la répartition des demandeurs d'aide selon leur sexe pour 2011-2012 est de 52 % de femmes pour 48 % d'hommes. En ce qui concerne les personnes mises en cause, les proportions sont de 59 % d'hommes pour 41 % de femmes. Nos données de cette année s'éloignent quelque peu des taux généralement recueillis par la Commission des normes du travail (CNT) alors que 64 % des plaintes reçues à la CNT ont été déposées par des femmes.¹

Tableau 5

Répartition des demandeurs d'aide et des personnes mises en cause selon leur sexe		
SEXE	DEMANDEURS	MIS EN CAUSE
% Femmes	52 %	41 %
% Hommes	48 %	59 %

Ces données, si on les compare aux années antérieures, nous portent à croire que **les hommes pourraient être plus enclins à demander de l'aide qu'auparavant** et, par ailleurs, que **les femmes seraient pour leur part un peu plus souvent mises en cause** que les années antérieures, ce qui irait un peu à l'encontre des tendances habituellement observées par le passé.

Concrètement, les demandeurs d'aide étaient des hommes à 48 % en 2011-2012, comparativement à seulement 27 % en 2010-2011 et à 35 % en 2009-2010. Statistiquement, ce chiffre oscille généralement autour de 30 %.

Quant aux femmes, elles étaient mises en cause dans 41 % des cas en 2011-2012, comparativement à 35 % en 2010-2011 et à 45 % en 2009-2010. Les statistiques à ce sujet indiquent que les femmes sont habituellement mises en cause dans une proportion d'environ 30 % à 35 % des cas.

Nous n'avons pas d'explication concernant ces deux résultats. Quoi qu'il en soit, il nous apparaît hasardeux pour le moment d'en conclure à une tendance quelconque. Seule l'observation sur une plus longue période pourrait mieux nous renseigner à ce sujet.

¹ Communiqué de presse, Commission des normes du travail : Cinq ans plus tard – Le harcèlement psychologique n'est plus un tabou pour les salariés et les employeurs québécois, 1^{er} juin 2009.

2.1.4 Nature des situations présentées par les demandeurs

Tableau 6

Répartition des demandes selon la nature des situations présentées par les demandeurs		
Nature	Nombre	Pourcentage
Harcèlement psychologique potentiel	78	66 %
Harcèlement sexuel potentiel	9	8 %
Harcèlement psychologique et sexuel potentiel	3	3 %
Autre	24	20 %
Demande d'information	4	3 %
Total	118	100 %

On constate au Tableau 6 que, parmi les 118 dossiers, la très grande majorité des demandes reçues concernaient une situation de harcèlement psychologique potentiel, soit 78 demandes pour 66 %. À ces situations, s'ajoutent les 3 demandes mixtes (harcèlement sexuel et psychologique), ce qui nous donne **une incidence globale de 69 % de harcèlement psychologique potentiel**. Par comparaison, l'incidence du harcèlement psychologique potentiel pour l'année 2010-2011 était de 67 %, alors qu'en 2009-2010, il était de 80 %. Nous considérons que ces chiffres sont assez comparables.

De plus, en ce qui a trait aux situations de harcèlement sexuel potentiel, nous avons reçu 9 demandes, soit 8 % des cas. À celles-ci, s'ajoutent les 3 demandes mixtes (harcèlement sexuel et psychologique), ce qui donne une **incidence globale de 11 % de harcèlement sexuel potentiel**. Même si le nombre de cas a diminué par rapport à l'année précédente (11 % cette année comparativement à 17 % en 2010-2011), il est supérieur aux 6 % de signalements de harcèlement sexuel potentiel obtenus en 2009-2010. Effectivement, depuis que nous avons établi une collaboration étroite avec le Service de sécurité et de prévention (SSP), il y a environ un an et demi, nous parvenons à dépister et à traiter plus efficacement ces situations de harcèlement sexuel potentiel.

De plus, nous traitons également mieux les situations où des personnes se sentent insécurisées par les comportements menaçants de différentes personnes à leur égard. Le relais et une collaboration étroite sont maintenant bien établis avec le SSP. Parfois, selon la gravité de la situation, nous référons les plaignants au Service de police de la Ville de Québec pour leur protection à l'extérieur du campus. En conséquence, nous croyons offrir maintenant un support approprié aux personnes qui vivent une situation de harcèlement sexuel potentiel ou une menace pour leur sécurité qui s'exprime par des comportements harcelants.

Par ailleurs, au Tableau 6, on retrouve 24 demandes (soit pour 20 % des demandes) qui ont été classées comme «Autre», parce qu'elles ne concernaient pas des situations de harcèlement potentiel. Il s'agissait par exemple d'une situation de conflit interpersonnel, d'une mauvaise compréhension du droit de gérance, d'un geste unique d'incivilité, de propos irrespectueux diffusés sur les réseaux sociaux ou de situations externes à l'université.

Enfin, 4 demandes d'information (soit 3 % des dossiers) nous ont été adressées. Ces personnes souhaitaient seulement obtenir de l'information sur les services offerts par le CPIMH.

2.1.5 Recevabilité des demandes

Rappelons tout d'abord que, comme par le passé, dans une perspective d'intervention préventive ou précoce, nous avons continué à juger recevables les demandes d'aide qui nous ont été adressées, pourvu que celles-ci exprimaient un certain degré de détresse psychologique, généré par une situation de manque de respect répété ou d'abus de pouvoir. Nous avons aussi considéré comme recevable toute situation conflictuelle de ce type, dénonçant des gestes irrespectueux et qui, à défaut d'une intervention, risquait de dégénérer et de conduire effectivement à du harcèlement.

Ainsi, nous avons accueilli chacune des demandes d'aide qui nous était adressée comme étant un signalement d'une situation problématique, et pour lesquelles nous avons offert à tout le moins un service d'information, de consultation et, au besoin, de référence. En effet, nous trouvons important de bien accueillir toutes les personnes qui s'adressent au CPIMH et, dans le cas où leur situation ne concerne pas le mandat du CPIMH, il nous importe alors de les orienter adéquatement.

2.1.5.1 Dossiers recevables

Si on exclut les 4 demandes d'information sur nos services, sur les 114 autres demandes reçues, **une majorité a été jugée recevable, soit 80 demandes ou 70 % de l'ensemble des demandes**. Au 30 avril 2012, sur les 80 demandes recevables, 45 avaient été traitées, 26 étaient en cours et 9 ont été fermées avec la mention « sans suite » car le demandeur n'a pas donné suite à sa demande d'aide.

2.1.5.2 Dossiers en cours

Des 26 dossiers en cours, 20 dossiers étaient en attente d'un suivi soit à court terme (quelques semaines) ou à long terme (septembre 2012 ou plus tard) afin de vérifier l'évolution de la situation à la suite de notre intervention. Différents types de suivi sont possibles : une rencontre avec les parties pour faire le suivi d'une démarche de conciliation quasiment complétée; le suivi auprès du demandeur pour s'assurer que le rétablissement de la situation se maintient; ou le suivi d'une première rencontre avec le demandeur pour établir un plan d'action déjà amorcé.

Précisons enfin que parmi les 26 dossiers en cours, 6 dossiers étaient en attente d'une réponse de la part de la personne mise en cause à la suite d'une proposition de conciliation.

Nous croyons que le nombre relativement important de dossiers en cours en fin d'année s'explique par l'offre de service d'intervention restreinte à 1 journée par semaine à cette période.

2.1.5.3 Dossiers non recevables

Quelque 34 demandes (soit 30 % de l'ensemble des demandes) se sont avérées être non recevables pour diverses raisons : les faits rapportés étaient soit liés à l'exercice du droit de gérance, soit hors de la juridiction du Règlement, soit hors délai, ou encore concernaient clairement une situation de conflit sans évidence de harcèlement potentiel. Parmi ces 34 demandes non recevables, il y a eu une plainte formelle (voir section 2.1.7); les autres demandes étant toutes des consultations. Enfin, de ces 34 demandes, 4 demandes (soit 4 % de l'ensemble des demandes) provenaient de personnes qui se sont adressées au CPIMH après avoir consulté notre site Internet en pensant à tort que nous dispensions nos services à toute la population en général. Nous avons informé ces demandeurs de notre mandat et nous les avons référés aux instances publiques susceptibles de les aider.

2.1.6 Traitement des demandes recevables

Précisons d'abord que toutes les demandes reçues au CPIMH en 2011-2012 (soit 118 demandes au total), qu'elles soient jugées recevables ou non, ont fait l'objet d'un service d'accueil, de consultation et de référence au besoin.

Comme par le passé, généralement dès la première rencontre, nous avons amorcé une intervention auprès des demandeurs et, d'entrée de jeu, nous avons systématiquement offert à ces personnes notre aide pour trouver une solution à l'amiable en évitant ainsi, si possible, de recourir au dépôt d'une plainte formelle.

Ainsi, pour traiter les situations jugées recevables (soit 80 dossiers), nous avons procédé soit par consultation, par coaching, par conciliation, par service conseil ou par intervention dans le milieu. Le Tableau 7 présente le traitement accordé aux 80 dossiers retenus comme recevables.

Tableau 7

Traitement des demandes recevables (N=80)		
Type d'intervention	Nombre	Pourcentage
Consultation et signalement	80	100 %
Coaching	56	70 %
Intervention dans le milieu	18	23 %
Conciliation	8	10 %
Service conseil	16	20 %
Référence	25	31 %

Consultation

Dans tous les cas, nous avons offert un service de consultation aux demandeurs pour accueillir leur signalement. Les consultations ont demandé généralement de 1 à 5 rencontres individuelles et se sont échelonnées sur environ un à trois mois. Outre les demandes restées sans suite, la plupart des demandes ont nécessité d'autres types d'interventions telles que le coaching, l'intervention dans le milieu, le service conseil ou une démarche de conciliation.

Coaching

Nous constatons au Tableau 7 que, dans 56 cas (soit 70 % des demandes recevables), un service de coaching a été offert au demandeur afin de l'aider à résoudre par lui-même la situation. Encore là, il s'agissait d'une démarche s'échelonnant sur quelques rencontres individuelles, avec un suivi un peu plus tard (souvent un mois plus tard) pour s'assurer que le rétablissement de la situation était durable.

Intervention dans le milieu

De plus, dans 18 cas (soit 23 % des demandes recevables), nous avons fait une intervention dans le milieu. Nous appelons intervention dans le milieu une situation où nous avons interpellé différentes personnes du milieu, généralement le ou les supérieurs hiérarchiques, de façon à renforcer ou à encadrer les efforts des parties et, par là, à assurer le maintien d'un

meilleur climat interpersonnel. Dans la plupart des cas, le supérieur est alors intervenu auprès de la personne mise en cause soit pour qu'elle cesse les conduites irrespectueuses, ou soit pour qu'elle collabore avec le CPIMH dans une démarche de conciliation avec l'autre partie. De plus, nous sommes intervenus dans le milieu à trois reprises en rencontrant le personnel de l'unité afin de mieux l'outiller pour composer avec des personnes ayant des comportements harcelants.

À titre comparatif, en 2010-2011, nous avons fait des interventions dans le milieu dans 21 dossiers (soit 28 %), alors que pour l'année 2009-2010, nous avons réalisé seulement 6 interventions dans le milieu (soit pour 6 % des cas). Cette année encore, nous avons observé chez les personnes impliquées dans ces dossiers une meilleure acceptation d'un travail en collaboration, même avec leur hiérarchie, pour résoudre à l'amiable les situations présumées de harcèlement et ce, de façon durable. Cela nous apparaît être un indice que la culture de méfiance qui prévalait antérieurement face aux dossiers de harcèlement fait de plus en plus place à une culture d'ouverture et de collaboration vers le traitement à l'amiable de ces situations. La collaboration en matière de harcèlement est de mieux en mieux reçue dans la communauté universitaire.

Conciliation

Dans 8 cas (soit 10 % des demandes recevables), les parties ont accepté de s'engager dans une démarche de conciliation. Cette démarche, impliquant plusieurs rencontres, a permis aux parties de clarifier la situation de part et d'autre, et de s'entendre sur des modalités de fonctionnement. La plupart de ces démarches ont été couronnées de succès. Signalons que parmi les dossiers en cours à la fin de l'année, il y avait 6 dossiers en attente d'une réponse de conciliation, pour un total potentiel de 14 dossiers. En 2010-2011, nous avons utilisé la conciliation dans 13 dossiers (soit 17 %). Il y aurait donc eu un recours assez similaire à la conciliation pour les deux dernières années.

Service conseil

Au cours de l'année 2011-2012, nous avons ouvert 16 dossiers de consultation (soit 20 % des demandes recevables) où les demandeurs étaient, soit des professionnels en situation de gestion ou des gestionnaires administratifs ou académiques, qui souhaitaient venir en aide à un tiers vivant une situation de harcèlement potentiel. Le service conseil continue donc à être utilisé.

Comme l'année précédente, nous avons remarqué cette année encore une tendance chez les demandeurs à consulter tôt dans le processus de harcèlement, ce qui est dans l'esprit même de nos pratiques préventives. Tel que discuté précédemment, il semble effectivement que les gestionnaires attendent moins longtemps avant de demander conseil. Cela constitue, d'après nous, un indicateur que les messages diffusés dans nos interventions de sensibilisation portent fruit. L'importance de référer rapidement semble être de mieux en mieux comprise.

Par ailleurs, fait important, nous avons observé une implication accrue des gestionnaires dans le traitement des situations qui nous ont été signalées. En effet, dans plusieurs cas, ce sont les gestionnaires eux-mêmes qui ont fait des interventions pour rapprocher les parties, parfois en étant assistés ou conseillés à distance par nous. Nous estimons qu'il s'agit d'un indicateur particulièrement positif du changement en cours dans la culture à l'Université Laval par rapport au traitement du harcèlement.

Référence

Enfin, dans 25 cas (soit dans près de 31 % des demandes recevables), nous avons référé formellement les demandeurs à d'autres services, jugeant ceux-ci appropriés pour répondre à leurs besoins en complémentarité avec les services du CPIMH, par exemple, le Centre d'aide aux étudiants, le Programme d'aide au personnel, le Service de sécurité et de prévention, le Service de police de la Ville de Québec, le Bureau de l'Ombudsman.

2.1.7 Dépôt de plainte formelle de harcèlement

Sur l'ensemble des dossiers de l'année 2011-2012, une seule plainte formelle de harcèlement (soit 1 %) a été déposée au CPIMH. Cette plainte a été jugée non recevable.

Par ailleurs, une autre plainte de harcèlement a été déposée en début d'année. Celle-ci faisait suite à un dossier en cours à la fin de l'année 2010-2011. Nous avons reçu et traité cette plainte. Elle fut acheminée au Vice-rectorat aux ressources humaines qui a finalisé le traitement de ce dossier.

En conséquence, **le pourcentage de plaintes traitées en 2011-2012 serait en réalité 2 % des dossiers.**

Par ailleurs, parmi les dossiers en cours en date du 30 avril 2012, il se pourrait que deux dossiers conduisent au dépôt d'une plainte formelle. Si c'est le cas, ces plaintes figureront dans nos statistiques de l'an prochain.

2.1.8 Provenance des situations rapportées

Par souci de protéger la confidentialité, nous n'élaborerons pas ici sur la provenance des situations rapportées, c'est-à-dire les lieux où évoluent les demandeurs.

2.1.9 Problématique de santé mentale

Comme l'année précédente, en 2011-2012, nous avons été impliqués directement ou indirectement dans le traitement de plusieurs cas d'étudiants présentant des problèmes de santé mentale et ayant des comportements harcelants, menaçants ou même parfois violents.

Il s'agit d'une problématique qui semble prendre de l'ampleur. Effectivement, de quelques cas en 2010-2011, nous sommes passés à 13 cas en 2011-2012, soit 16 % des demandes recevables de l'année. Pour la quasi-totalité de ces 13 cas, nous sommes intervenus en collaboration avec le Service de sécurité et de prévention. Nous avons également consulté le Centre d'aide aux étudiants ainsi que des ressources externes afin de nous appuyer dans les démarches à effectuer.

On le constate à chaque fois, ces cas de santé mentale mobilisent beaucoup de ressources et ils affectent grandement le milieu d'étude. Ceux-ci génèrent parfois des craintes ou des perturbations importantes, et affectent le sentiment de sécurité d'un grand nombre de personnes de tous les statuts : étudiants, professeurs, personnel administratif et/ou gestionnaires. Le spectre des cas de violence tels que celui de la Polytechnique est vite réactivé par les comportements bizarres de ces étudiants malades.

Conséquemment, nous considérons que cette problématique demeure très préoccupante. Faute de disponibilité, nous n'avons pas progressé à notre satisfaction dans le traitement de ce dossier. Beaucoup d'énergie devra être investie afin de développer le plus rapidement possible des modes d'intervention «organisationnelle» pour gérer efficacement ces situations. Nous y reviendrons dans nos recommandations à la fin du rapport.

2.1.10 Problématique dans l'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs

Dans notre rapport annuel de l'année 2010-2011, nous avons signalé la présence d'un nombre de cas relativement important (12 cas pour 16 % des demandes recevables) d'étudiants aux cycles supérieurs (2^e, 3^e cycle ou postdoctorat) qui se disaient être aux prises avec des problèmes liés à l'encadrement offert par leur directeur de recherche ou encore leur directeur de laboratoire. Nous avons alors exprimé notre vive préoccupation par rapport à ces signalements dénonçant des relations malsaines, voire abusives, de la part de leur directeur. Nous avons été frappé par la gravité des atteintes psychologiques observées chez ces étudiants et aussi par la durée de ces situations nocives : souvent plusieurs années.

Nous observons encore cette année une incidence importante de ces cas. Sur les 20 étudiants aux cycles supérieurs qui ont demandé de l'aide au CPIMH en 2011-2012, plus de la moitié d'entre eux, soit 12 étudiants (ce qui représente 15 % des cas recevables de l'année 2011-2012) se sont dits harcelés, voire maltraités par leur directeur.

Force nous est de constater que le problème est encore aussi préoccupant que l'année précédente et qu'il ne s'agit pas d'un phénomène passager. C'est avec beaucoup de réticence que ces étudiants nous font part du cul-de-sac dans lequel ils se retrouvent. Ces étudiants gradués craignent de dénoncer leur pénible situation et qu'ensuite, une intervention officielle ne compromette définitivement leurs chances de poursuivre leurs études. Dans ce contexte, il demeure extrêmement difficile pour le CPIMH, ou pour toute autre instance de l'université également, d'intervenir pour aider ces étudiants.

Tout comme dans le dossier des problèmes de santé mentale dont nous venons de parler, nous n'avons pas pu progresser cette année à notre satisfaction dans le dossier des problématiques d'encadrement. De plus, dans un certain nombre de cas, il y aurait un certain chevauchement entre ces deux problématiques. De toute évidence, beaucoup d'énergie devra être investie dans les prochaines années pour trouver des solutions à ces graves problèmes. Nous y reviendrons plus loin, à la section 6 - Recommandations.

3. Activités administratives du CPIMH

3.1 Rencontres avec le Service de sécurité et de prévention

Au cours de l'année, nous avons eu l'occasion de rencontrer à plusieurs reprises M. Jean-Philippe Drapeau, enquêteur-chef du Service de sécurité et de prévention. Nous avons souhaité de part et d'autre développer une meilleure compréhension et départager les responsabilités qui étaient sous la juridiction de nos mandats respectifs, et également identifier les zones ou les situations où une intervention conjointe de nos deux services s'avérait indiquée. Le tout s'inscrit dans une recherche d'efficacité et d'efficience. Les règlements que nous appliquons (*Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* et *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*) comportent certains chevauchements, et la confrontation au réel nous démontre bien que des éclaircissements doivent être apportés dans chacun des règlements.

Aussi, des clarifications ont dû être apportées quant aux modalités concrètes encadrant notre collaboration et quant au traitement de la confidentialité des informations que nous devons assurer de part et d'autre.

Toutes ces discussions ont été d'autant plus pertinentes que le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* était en révision, et que le Règlement géré par le CPIMH sera lui aussi éventuellement révisé après quelques années d'existence.

3.2 Rencontre avec la Secrétaire générale

En mai 2011, à la suite de nos échanges avec le SSP, Mme Cloutier et nous-mêmes avons rencontré Mme Monique Richer, Secrétaire générale de l'Université, afin d'échanger sur les problématiques d'interprétation de certains articles du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* en lien avec le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*. Des clarifications ont été apportées, et certains aspects ont été pris en compte pour la révision du *Règlement disciplinaire* alors en cours.

3.3 Rencontres avec le Bureau de sécurité de l'information (BSI)

En 2011-2012, le CPIMH s'est prêté à une démarche de vérification de conformité avec le Bureau de sécurité de l'information (BSI) afin de s'assurer que les mesures de sécurité en place fournissent une protection adéquate des informations colligées et conservées par le CPIMH dans le traitement de ses dossiers.

À cet effet, nous avons eu cinq rencontres avec le BSI. Les premières étapes sont complétées, soit la présentation et l'approbation de la portée, l'approbation des observations et la présentation du rapport final. Nous sommes rendus à l'étape de la rédaction du plan d'action et de son approbation par le BSI.

3.4 Rencontres pour le projet MSIGRH

Mme Cloutier a participé comme représentante du CPIMH aux rencontres des Phares du Projet de modernisation des systèmes d'information et de gestion des ressources humaines (MSIGRH). Elle a assisté à 6 rencontres dans le cadre de ce projet et a assuré la diffusion de l'information auprès de notre unité.

3.5 Rencontre avec le Bureau de l'audit interne (BAI)

Mme Cloutier a rencontré en février dernier M. Michel Moreau et Mme Doris Langevin du Bureau de l'audit interne (BAI). L'objectif de cette rencontre était la prise de connaissance par le BAI des pratiques de gestion liées aux demandes de consultation auprès du CPIMH et du dépôt de plaintes en matière de harcèlement. À cette étape, il ne s'agissait que de recueillir les informations pertinentes pour faciliter la compréhension du BAI par rapport aux processus existants au CPIMH et à leur fonctionnement.

3.6 Mise à jour du site Internet

Notre site Internet, qui est désormais hébergé au sein de **www.ulaval.ca**, a été maintenu à jour par Mme Cloutier. Notamment, le rapport annuel du CPIMH peut y être consulté en ligne.

3.7 Révision de la tenue d'un dossier

Nous avons révisé le contenu du formulaire d'ouverture des dossiers. Par la suite, nous avons créé une base de données dans FileMaker Pro afin de l'informatiser. Tous les dossiers ouverts en 2011-2012 ont été intégrés à la base de données informatiques. En plus de rehausser la sécurité des informations, ceci facilitera dorénavant la tenue de dossiers, la recherche d'informations dans les dossiers et la compilation des statistiques de nos opérations.

4. Retour sur les objectifs du CPIMH pour 2011-2012

4.1 Rappel des objectifs poursuivis pour l'année 2011-2012

Dans notre bilan de l'année dernière, nous avons défini trois grands objectifs pour l'année 2011-2012, soit :

Objectif 1 : Maintenir le cap sur nos orientations

Objectif 2 : Consolider nos relations de collaboration

Objectif 3 : Faire connaître le CPIMH et le nouveau Règlement

4.2 Poursuite des objectifs fixés pour l'année 2011-2012

4.2.1 Poursuite de l'objectif 1 : Maintenir le cap sur nos orientations

Nous croyons que, malgré notre absence de quelques mois à la direction, et malgré également le fait que nous avons été remplacés à raison de seulement un jour par semaine par Mme Douville, consultante externe, le bilan qui précède expose clairement que nous avons néanmoins réussi à maintenir le cap sur nos orientations. En effet, l'ampleur du programme de rencontres de sensibilisation, de représentation et de formation que nous avons tout de même réussi à réaliser au cours de cette année particulière, ainsi que les nombreuses interventions à l'amiable effectuées pour traiter les situations signalées au CPIMH parlent d'eux-mêmes.

Il est important de préciser que Mme Douville a su inscrire ses interventions en parfaite cohérence avec la philosophie que nous préconisons. Cela a grandement contribué aux résultats que nous avons obtenus. Nous devons souligner également l'importante participation de Mme Cloutier, notre coordonnatrice d'opérations, particulièrement dans l'atteinte de nos objectifs au regard de la prévention du harcèlement et des interventions auprès des étudiants.

Ainsi, malgré les ressources limitées disponibles, nous croyons avoir déployé tous les efforts possibles pour préserver les acquis tout en continuant l'implantation de la prévention et de l'intervention précoce en matière de harcèlement. Les résistances du milieu à l'égard du harcèlement s'estompent de plus en plus. Tel qu'exprimé au rapport annuel 2010-2011, nous avons la conviction que la culture de l'Université Laval continue de migrer peu à peu vers une solide adhésion à la prévention et au règlement à l'amiable. Dans les circonstances, nous sommes satisfaits du travail accompli au regard de notre premier objectif.

4.2.2 Poursuite de l'objectif 2 : Consolider nos relations de collaboration

En 2011-2012, nous avons continué à consolider nos liens de collaboration avec tous nos partenaires. La synthèse des activités du CPIMH (voir la section 1) le confirme. Toutefois, il faut bien reconnaître que nos activités de réseautage ont été moins soutenues compte tenu de notre absence.

Néanmoins, cela ne semble pas avoir trop affecté nos résultats. Nos partenaires continuent à nous interpeller pour nous demander d'intervenir avant que certaines situations présumées de harcèlement ne s'aggravent.

Nous croyons que la popularité grandissante du service conseil que nous offrons (il s'agit tout de même de 20 % de nos interventions) indique que la confiance établie avec le milieu a été préservée et même qu'elle s'approfondit de plus en plus.

Nous tenons à saluer encore cette année la détermination et la fermeté de plusieurs gestionnaires avec lesquels nous avons collaboré, pour endiguer rapidement les conduites irrespectueuses et assurer un sain climat de travail et d'étude.

Dans les circonstances, nous sommes également satisfaits du travail accompli au regard de notre deuxième objectif.

4.2.3 Poursuite de l'objectif 3 : Faire connaître le CPIMH et le nouveau Règlement

Encore cette année, nous avons intégré dans toutes nos rencontres de sensibilisation, de représentation et aussi de formation un volet d'information sur les changements apportés par ce nouveau Règlement. Toutefois, ce qui caractérise nos interventions de sensibilisation de cette année, c'est le nombre de personnes rejointes : plus de 4 000 personnes. Notre participation substantielle aux activités d'accueil pour les nouveaux étudiants a permis de faire connaître le CPIMH ainsi que l'esprit du nouveau Règlement à un très grand nombre de personnes.

Ainsi, malgré les contraintes de ressources que nous avons vécues, nous considérons avoir investi des efforts importants dans l'atteinte de ce troisième objectif et, conséquemment, nous sommes satisfaits du travail accompli au regard de notre troisième objectif.

5. Objectifs du CPIMH pour 2012-2013

Nous poursuivrons les mêmes grands objectifs pour les années à venir, à savoir :

- 1 : Maintenir le cap sur nos orientations
- 2 : Consolider nos relations de collaboration
- 3 : Faire connaître le CPIMH et le nouveau Règlement

À l'évidence, ces trois objectifs doivent demeurer prioritaires car ils sont au cœur de la mission du CPIMH.

Nous estimons avoir largement sensibilisé le milieu universitaire au cours des trois dernières années au phénomène du harcèlement et sur les services offerts par le CPIMH. Nous croyons que nos efforts en matière de sensibilisation devront désormais se concentrer sur les nouveaux arrivants à l'Université. C'est pourquoi il sera prioritaire de continuer à rencontrer annuellement les nouveaux étudiants ainsi que les nouveaux employés pour bien les renseigner à leur arrivée.

D'autres moyens de sensibilisation plus larges tels que la publicité, des articles dans *Au fil des événements* par exemple, ou l'organisation de conférences publiques pourront être déployés pour assurer la visibilité du CPIMH. Enfin, le site Internet du CPIMH gagnerait à être mieux exploité, notamment pour communiquer plus étroitement avec la communauté universitaire. Qu'on pense seulement à la possibilité de mettre en place un blogue, permettant des échanges en ligne sur le sujet du harcèlement. Ou encore, devrions-nous être présents sur les réseaux sociaux? Voilà quelques pistes prometteuses qui pourraient être explorées dans les années à venir.

6. Recommandations

6.1 Réviser les ressources du CPIMH

La direction du CPIMH doit composer avec une augmentation constante de sa charge de travail occasionnée par différentes raisons.

Premièrement, le nouveau Règlement adopté en octobre 2010 lui confie désormais la responsabilité de traiter à l'amiable les situations présumées de harcèlement, plutôt que de mandater des ressources externes. Le traitement à l'amiable d'un dossier peut exiger plusieurs rencontres, que ce soit pour le coaching, la préparation et la démarche de conciliation, l'intervention dans le milieu et le suivi de ces dossiers.

Concrètement, nous constatons que le volume des interventions dans le milieu a triplé, passant de 6 dossiers (soit 8 %) en 2009-2010 à 18 dossiers (soit 23 %) en 2011-2012. De plus, le nombre d'interventions de conciliation est demeuré important, soit en moyenne 13 démarches de conciliation par année. À cela, s'ajoutent les interventions en service conseil représentant environ 15 demandes par année.

Deuxièmement, le nombre de dossiers a triplé en quatre ans, passant de 34 demandes en 2008-2009 à 118 demandes en 2011-2012. Nous constatons que la tendance à l'augmentation se maintient. En effet, depuis septembre 2011, nous ouvrons en moyenne 11 dossiers par mois, si bien que nous anticipons un total de 132 dossiers pour l'année 2012-2013, soit environ 12 % d'augmentation.

Troisièmement, il faut également prendre en considération l'importance des activités de prévention que nous réalisons chaque année et qui exigent passablement de temps de la part de la direction et de la coordonnatrice d'opérations. Nous prévoyons maintenir annuellement ces activités auprès de tous les nouveaux membres de la communauté universitaire.

Quatrièmement, la nature des interventions que nous faisons au Centre exige une implication professionnelle et psychologique importante. Nous sommes fréquemment exposés à des personnes en détresse ce qui, à la longue, peut fragiliser notre propre équilibre psychologique. Notre situation pourrait se comparer à l'exigence du travail des intervenants en centre de crise. Cependant, contrairement à eux, compte tenu du haut niveau de confidentialité requis au CPIMH, il est peu possible d'obtenir auprès d'autres personnes le support qui serait nécessaire pour objectiver nos interventions et préserver ainsi notre équilibre psychologique. Signalons ici que tous nos prédécesseurs à la direction du Centre ont quitté leur fonction après au plus deux ans et ceci, nous le comprenons fort bien, n'est peut-être pas étranger au contexte d'isolement professionnel propre à cette fonction.

Nous croyons que les ressources humaines dont dispose le CPIMH sont insuffisantes pour remplir l'ensemble de sa mission et pour être en mesure de faire face aux risques de surcharge de travail et particulièrement d'isolement professionnel que nous avons exposé plus haut.

Nous estimions à l'automne 2011 qu'il serait nécessaire d'ajouter une personne à plein temps à titre d'adjoint pour assister la direction. Le remplacement effectué par Mme Douville au cours des derniers mois (à raison d'un jour/semaine) à la direction du CPIMH fut une expérience révélatrice. Cela a permis de constater qu'un ajout limité de ressource était non seulement possible, mais qu'en plus, cela pourrait être une avenue à explorer pour résoudre la problématique de la surcharge de travail.

En conséquence, voici nos recommandations à cet effet :

QUE les ressources actuelles (un directeur à plein temps, une coordonnatrice d'opérations à 2½ jours par semaine et une secrétaire/réceptionniste à 1/3 de temps) soient maintenues;

QU' une autre ressource soit engagée à raison de 2 jours par semaine en moyenne² afin d'absorber le surcroît de travail d'intervention de la direction en période de pointe, de remplacer la direction lors des vacances et, apport non négligeable, de contrer l'isolement professionnel en offrant la possibilité d'échanges réguliers sur les dossiers complexes. Cette personne devrait être engagée dès que possible après l'entrée en fonction de la personne qui prendra notre relève. Cette solution pourrait être réévaluée lors des prochaines prévisions budgétaires, au printemps 2013.

6.2 Problématique de santé mentale

Comme nous l'avons vu précédemment, de nombreux cas de santé mentale chez les étudiants posent d'importantes perturbations sur le campus. C'est un problème qui a pris de l'ampleur depuis quelques années. À notre connaissance, des démarches pilotées par le Centre d'aide aux étudiants et le Service de sécurité et de prévention sont déjà en cours pour mettre en place des mécanismes d'intervention. De plus, une première exploration auprès des autres universités québécoises a permis de prendre connaissance de pistes de solution intéressantes en cette matière.

De toute évidence, ce type de problème nécessitera une concertation étroite entre plusieurs instances à l'interne, et sans doute aussi à l'externe, pour développer des modes d'intervention «organisationnelle» permettant de gérer efficacement ces situations et ultimement, de venir en aide aux étudiants concernés.

Nous recommandons donc ce qui suit :

QU' un comité soit formé, constitué des différentes instances concernées par cette problématique (dont le CPIMH), et formellement mandaté pour :

- 1- documenter cette problématique;
- 2- élaborer des pistes de solutions possibles;
- 3- faire les recommandations appropriées.

² Cette personne pourrait avoir un horaire qui varie selon les besoins du centre, d'où le fait que nous parlons de 2 jours/semaine en moyenne.

6.3 Problématique dans l'encadrement aux cycles supérieurs

Comme nous l'avons vu, l'encadrement aux cycles supérieurs pose parfois de très sérieux problèmes. Il est très difficile avec les données dont nous disposons d'estimer l'ampleur réelle de ce phénomène. Mais nous sommes enclins à croire que seule la pointe de l'iceberg est en vue.

C'est pourquoi, nous croyons nécessaire qu'une démarche structurée, indépendante et crédible soit mise en place pour résoudre cette problématique. **Ainsi, nous recommandons :**

QU' un comité mixte soit formé et formellement mandaté pour :

- 1- documenter l'existence de «relations malsaines et potentiellement abusives de certains directeurs de recherche ou de directeurs de laboratoire envers leurs étudiants de maîtrise, de doctorat ou de postdoctorat», et en estimer l'ampleur réelle;
- 2- faire un diagnostic et identifier, s'il y a lieu, les facteurs de risque pouvant conduire à une telle détérioration des relations d'encadrement;
- 3- dégager des pistes de solution aux problèmes cernés;
- 4- faire les recommandations appropriées.

QUE ce comité mixte soit composé de personnes de compétences variées, connaissant le milieu universitaire et en particulier les questions liées à l'encadrement des étudiants, et ayant une position de neutralité et de distance suffisantes pour apprécier le plus objectivement possible les situations à analyser.

QU' une expertise en matière de harcèlement soit accessible à ce comité.

Par ailleurs, nous croyons que le CPIMH pourrait certainement contribuer à la réalisation de la première étape de documentation, en procédant à une analyse plus poussée des cas de problématique d'encadrement recensés depuis 3 ans, le tout en protégeant la plus stricte confidentialité. Ainsi, des pistes pertinentes pourraient être obtenues. Une telle analyse pourrait constituer un bon point de départ pour ce comité.

Conclusion

Le bilan que nous venons d'exposer nous incite à conclure que le CPIMH est maintenant bien établi dans ses pratiques préventives en matière de harcèlement. Les orientations que nous préconisons depuis 2008 ont pu être concrétisées. Nous croyons que la démonstration en est faite. En effet, cette année, et d'ailleurs comme les deux années précédentes, nous avons réussi à traiter à l'amiable la majorité des situations qui nous ont été signalées et nous avons poursuivi activement notre programme de sensibilisation. Notre approche fonctionne bien et elle permet réellement de résoudre les dossiers de harcèlement présumé en limitant les conséquences négatives pour toutes les personnes impliquées de même que les coûts s'y rattachant.

Par ailleurs, nous pourrions dire aussi que le CPIMH s'est acquis une bonne crédibilité à l'Université. Selon les échos que nous recevons fréquemment, le CPIMH est de plus en plus reconnu dans la communauté universitaire pour sa contribution active au maintien d'un sain climat de travail et d'étude. Nos orientations, nos pratiques et les modes de collaboration dont nous faisons la promotion sont compris et appréciés. D'ailleurs, il faut reconnaître que le succès du CPIMH repose en bonne partie sur l'étroite coopération que la communauté nous a offerte. Tout cela est très encourageant.

Bien sûr, beaucoup de travail reste à faire au regard du harcèlement et forcément, il en restera toujours. Pensons seulement aux dossiers épineux et complexes dont nous avons parlé précédemment et qui constitueront à n'en pas douter d'importants défis pour les années à venir. Nous sensibiliserons notre successeur à l'importance de ces problématiques.

Néanmoins, nous sommes assez confiants pour affirmer que le CPIMH repose maintenant sur des bases solides et durables. Au moment de quitter, nous sommes fiers de pouvoir présenter un tel bilan. C'est avec la satisfaction du devoir accompli que nous passerons la barre à quelqu'un d'autre.

En terminant, nous tenons à remercier sincèrement les membres du Conseil d'administration et de la Direction de l'Université, le personnel des ressources humaines, les instances syndicales et patronales, les associations étudiantes et tous les membres de la communauté universitaire pour leur confiance et pour leur réceptivité. Grâce à notre travail de coopération et à l'implication d'un grand nombre de personnes depuis 2008, une avancée importante a pu être réalisée à l'Université Laval au regard de la prévention du harcèlement.

Prévenons le harcèlement... **ENSEMBLE !**

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

Pavillon Alphonse-Desjardins,
2325, rue de l'Université, local 3310
Québec (Québec)
G1V 0A3
Téléphone : 418 656-7632
Courriel : cpimh@cpimh.ulaval.ca
www.harcelement.ulaval.ca

