

CENTRE DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT

Rapport annuel
2012-2013



UNIVERSITÉ
LAVAL

Centre de prévention et d'intervention
en matière de harcèlement

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

Sommaire	2
Mot de la directrice	4
1. Le Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement	6
1.1 Le mandat	6
1.2 L'équipe	6
2. Activités réalisées en 2012-2013	7
2.1 Les activités de prévention et de formation	7
2.2 Les activités d'intervention	8
2.2.1 Nombre de demandes	8
2.2.2 Nature des demandes	9
2.2.3 Demandeurs et mis en cause	10
2.2.4 Traitement des consultations	13
2.2.5 Traitement des plaintes	14
2.3 Les activités administratives	15
3. Observations et recommandations	16
4. Objectifs 2013-2014	22
Annexe	23

Sommaire

Activités du CPIMH

- 52 activités de prévention ont été réalisées au cours de l'année, rejoignant plus de 4 000 membres de l'Université Laval dont des étudiants, des gestionnaires, des employés et différents intervenants stratégiques.
- L'achalandage du Centre continue sa progression avec 133 nouveaux dossiers d'intervention, représentant une hausse de 13 % par rapport à l'année 2011-2012 et de 22 % par rapport à 2010-2011.
- Le Centre a connu une hausse importante des dépôts de plaintes de harcèlement. 16 plaintes ont été déposées dont 10 ont été jugées recevables. De ce nombre, 8 (80 %) étaient en lien avec le harcèlement psychologique et 2 (20 %), avec le harcèlement sexuel.
- 92 % (109/118) des dossiers ouverts au cours de l'année, excluant les dossiers de plainte, étaient traités au 30 avril 2013.
- 54 % des dossiers ouverts et traités au cours de l'année, excluant les dossiers de plainte, ont fait appel à du coaching, 22 % à des interventions dans le milieu et 9 % à de la conciliation.

Utilisateurs des services du CPIMH

- La majorité des signalements et demandes proviennent d'employés (64/133 soit 48 %) et d'étudiants (43/133 soit 32 %).
- Nous observons une augmentation des signalements de la part des étudiants des cycles supérieurs et des professeurs.
- 50 % (8/16) des plaintes ont été déposées par des étudiants des cycles supérieurs et 44 % (7/16), par des professeurs et chargés de cours.
- 37 % (6/16) des plaintes mettaient en cause des professeurs.
- Les femmes ont consulté légèrement plus souvent (74/133 soit 56 %) que les hommes, mais les hommes ont déposé plus de plaintes de harcèlement (11/16 soit 69 %) que les femmes.

Autres activités du CPIMH

- Madame Josée Laprade a pris la direction du Centre le 20 août 2012.
- L'image du Centre a été revue au courant de l'année. Le nouveau slogan «Le pouvoir de changer les choses» met l'accent sur le pouvoir d'agir des personnes.
- La directrice du Centre a participé au Comité d'analyse et d'intervention sur les comportements préoccupants et perturbants.

Recommandations

Étudiants présentant un comportement perturbateur :

- Implanter la nouvelle «Procédure d'intervention lorsqu'une personne présente un comportement perturbateur ou un état qui est à risque de constituer ou qui constitue un danger pour elle-même ou pour autrui» afin que les personnes concernées en soient informées et puissent l'appliquer dès l'automne 2013.
- Élaborer une formation et la recommander fortement au personnel enseignant sur la façon d'intervenir adéquatement et efficacement dans des situations d'enseignement, lorsqu'un étudiant présente un comportement perturbateur.

Encadrement des étudiants des cycles supérieurs :

- Documenter les facteurs de risque liés au harcèlement dans des situations d'encadrement des étudiants des cycles supérieurs, afin de trouver et d'appliquer des solutions en lien avec les causes réelles.
- Inciter fortement les professeurs à participer à des ateliers portant sur l'encadrement des étudiants aux 2^e et 3^e cycles incluant un volet sur le harcèlement. Ces ateliers devraient être offerts par la Faculté des études supérieures et postdoctorales, et la partie sur le harcèlement, par le CPIMH.
- Inclure dans la formation des étudiants des cycles supérieurs une formation sur le harcèlement afin qu'ils puissent le détecter plus rapidement et ainsi rendre possible une intervention précoce.

Méconnaissance des employés de ce que constitue du harcèlement :

- Former davantage les employés sur le harcèlement ainsi que sur les moyens de le prévenir et de le contrer.

Application du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* :

- Réviser et modifier certaines parties du Règlement, notamment en ce qui a trait au traitement des plaintes (manque d'expertise au vice-rectorat aux études et aux activités internationales ainsi qu'au vice-rectorat à l'administration et aux finances pour juger du bien-fondé d'une plainte et pour déterminer les sanctions à imposer) et au processus d'appel pour les étudiants (le comité d'appel prévu au Règlement n'a pas l'expertise pour juger d'une situation de harcèlement).

Ressources humaines du CPIMH :

- Ajouter une demi-ressource aux effectifs du Centre.
- Modifier le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* afin de permettre une délégation de certaines responsabilités en cas d'absence du directeur du Centre.
- Allouer un budget permettant l'accès à certaines ressources externes au CPIMH.

Objectifs 2013-2014

- Maintenir les activités de sensibilisation auprès des étudiants du premier cycle et augmenter le nombre de formations auprès des étudiants des cycles supérieurs.
- En collaboration avec le vice-rectorat aux ressources humaines, établir un plan de formation sur le harcèlement destiné aux employés et aux gestionnaires.

Mot de la directrice

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de l'année 2012-2013 du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement. Le rapport fait état des activités du Centre que j'ai dirigé pendant 8 mois, étant en fonction depuis la fin août 2012.

L'année 2012-2013 a été marquée par plusieurs changements à la direction du Centre. Monsieur Jacques Moreau, qui occupait le poste de directeur du Centre, a quitté en début d'année et madame Marie-Josée Douville, de la firme Drolet Douville et associés, a assumé une période de transition jusqu'à mon arrivée.

Au regard de cette période charnière, je souligne la collaboration de monsieur Moreau et de madame Douville dans mes débuts à titre de directrice. Leur contribution a favorisé mon intégration rapide dans mes fonctions de directrice du Centre. Aussi, l'apport exceptionnel de la coordonnatrice du Centre, madame Marylène Cloutier, a permis de maintenir un fil conducteur pendant cette année marquée par le changement. Avec la collaboration de tous, nous sommes arrivés à rendre un service de qualité aux membres de l'Université et à remplir le mandat du Centre.

Vous constaterez que la forme du rapport a été revue afin de synthétiser l'information et faciliter la lecture, tout en mettant l'accent sur les informations prépondérantes. La nouvelle image du Centre est aussi très présente dans le visuel du rapport. J'espère que vous apprécierez cette nouvelle formule.

J'aimerais préciser, d'entrée de jeu, que j'ai été impressionnée à mon arrivée par la volonté de la direction de l'Université Laval d'offrir un milieu d'étude et de travail sain et exempt de harcèlement à l'ensemble de ses membres. Bien au-delà des mots, je constate une mobilisation et une ouverture des dirigeants dans la recherche de moyens concrets pour atteindre cette cible.

Dans ce rapport, nous focalisons sur l'aspect dysfonctionnel des relations entre individus, membres de l'Université. Il serait une erreur de croire que l'Université Laval se résume à cet aspect. Bien au contraire, elle offre un milieu de croissance et d'épanouissement enviable et cherche sans cesse à s'améliorer.

Les résultats du Centre sont liés à la collaboration de tous les intervenants des instances de l'Université. C'est pourquoi je profite de l'occasion pour leur manifester ma reconnaissance.

D'abord, je souligne l'apport du vice-rectorat aux ressources humaines, du Bureau du secrétaire général, du Bureau de l'ombudsman, du Service de sécurité et de prévention et du Centre d'aide aux étudiants qui ont grandement aidé à mon intégration en tant que directrice du Centre. Ils ont démontré une grande générosité de leur temps et de leur expérience.

Il m'est aussi important de mettre en évidence le soutien, le respect et la confiance que les différentes instances ont manifestés à l'égard du Centre, notamment le vice-recteur aux études et aux activités internationales, les décanats de certaines facultés avec qui j'ai collaboré, ainsi que les syndicats des employés de l'Université.

De plus, j'ai la chance d'être appuyée dans mon travail par deux collaboratrices remarquables, Marylène Coutier et Martine Paquet. Leur implication et leur professionnalisme font en sorte que les services que nous rendons aux membres de l'Université sont de haut niveau et très appréciés.

Finalement, je vous remercie tous à l'avance de l'intérêt que vous portez au Centre et à ce rapport, et je vous souhaite une bonne lecture.

Cordialement.

Josée Laprade, conseillère d'orientation

Directrice du Centre de prévention et d'intervention
en matière de harcèlement

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

1.1 Le mandat

Le Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) a pour mandat de s'assurer de l'application du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*¹.

Dans le cadre de ce mandat, le Centre réalise des activités de prévention du harcèlement telles des séances d'information, d'éducation, de formation et de sensibilisation auprès des membres de la communauté universitaire². Le Centre a aussi comme rôle de contrer le harcèlement. Pour ce faire, il préconise la voie de l'intervention précoce, de la résolution de problème et de la conciliation en matière de harcèlement psychologique et sexuel³.

Le Centre doit également effectuer le traitement des plaintes déposées par les membres de l'Université en respectant la procédure prévue au Règlement.

J'ai joint en annexe le schéma du traitement d'un signalement au Centre. Je vous invite à le consulter pour mieux comprendre comment se déroulent les interventions du Centre ainsi que celles des instances impliquées.

1.2 L'équipe

Le mandat du Centre est réalisé par une petite équipe qui est composée d'une directrice du Centre à temps complet, madame Josée Laprade, d'une coordonnatrice d'opérations à mi-temps, madame Marylène Cloutier, et d'une secrétaire à temps partiel, madame Martine Paquet.

¹ Article 32 du Règlement (http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/Reglement_prevenir_contrer_harcelement_2010.pdf).

² Article 1 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, voir également la section 2.1 du présent rapport annuel.

³ Article 5 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, voir également la section 2.2 du présent rapport annuel.

2. Activités réalisées en 2012-2013

2.1 Les activités de prévention et de formation

Au cours de l'année 2012-2013, le Centre a réalisé différentes activités de sensibilisation, d'information et de formation auprès des membres de la communauté universitaire, en plus d'avoir réalisé plusieurs rencontres avec des partenaires universitaires qui ont un lien avec les dossiers du Centre. Plus de 50 interventions de prévention, rejoignant 4 060 membres de l'Université, ont été réalisées. Voici la description des activités de prévention et de formation réalisées par le Centre.

**Tableau des activités de prévention et de formation du CPIMH
Année 2012-2013**

Membres rencontrés	Nombre d'interventions	Nombre de personnes rencontrées
Étudiants : Tournée des classes et présentation lors de l'atelier «Encadrement aux cycles supérieurs : savoir tirer le meilleur de la relation avec son directeur» organisé par le Centre d'aide aux étudiants.	30	3 860 ⁴
Gestionnaires : Formations, Table des ressources humaines, Table des responsables facultaires des études.	4	80
Employés : Formations à différents services.	4	35
Intervenants stratégiques : Rencontres avec les vice-recteurs responsables, Bureau du secrétaire général, SSP, SST, Centre d'aide aux étudiants, syndicats, associations étudiantes, conseillers en gestion des ressources humaines, Faculté des études supérieures et postdoctorales, vice-rectorat à la recherche et à la création, conseillers...	14	85
Total	52	4 060

⁴ La plupart des étudiants rencontrés étudiaient au premier cycle.

2.2 Les activités d'intervention

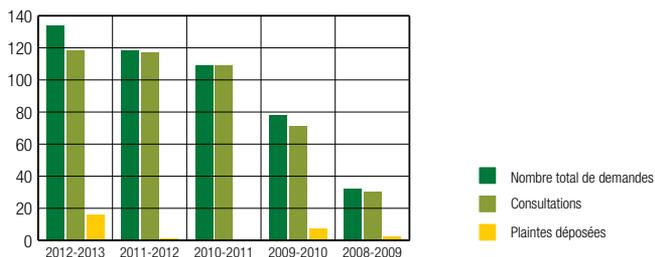
Les activités d'intervention représentent la majeure partie des tâches effectuées par les employés du Centre. D'une part, il y a les demandes de consultation des membres de l'Université qui peuvent impliquer plusieurs types de démarches par la suite. Elles visent à contrer une situation de harcèlement par des moyens autres que la plainte formelle. D'autre part, le Centre traite des dossiers de plainte.

2.2.1 Nombre de demandes

Pour l'année 2012-2013, le Centre a ouvert 133 nouveaux dossiers. De ce nombre, 118 étaient des demandes de consultation et 15, des dossiers de plaintes de harcèlement. Il est à noter que le nombre de dossiers est en hausse depuis plusieurs années. Par rapport à l'an passé, le Centre a connu une augmentation significative de 13 % de demandes de consultation. Cette augmentation de l'achalandage est consécutive à des augmentations significatives des quatre années précédentes⁵.

Le nombre de plaintes déposées au Centre a aussi augmenté de façon marquée. En effet, 16 plaintes ont été déposées dont 10 ont été jugées recevables⁶. Comparativement à l'an dernier, le Centre a traité 15 plaintes de plus. Historiquement, le Centre a toujours eu peu de dossiers de plaintes.

État des interventions du CPIMH de 2008 à 2013



Répartition des dossiers au cours de l'année

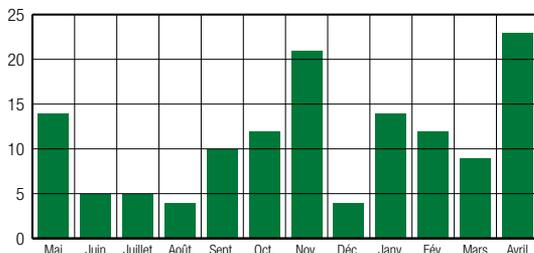
Les mois de janvier, février, avril, mai, octobre et novembre ont été actifs en termes d'ouverture de nouveaux dossiers. L'expérience démontre qu'un dossier ouvert occasionne environ 7 interventions du Centre et que ces interventions se déroulent sur plusieurs mois. Cette situation fait en sorte que l'achalandage en «intervention» du Centre se répartit sur

⁵ En 2008-2009, le Centre a traité 34 dossiers; en 2009-2010, 78 dossiers; en 2010-2011, 109 dossiers et en 2011-2012, 118 dossiers.

⁶ Une des plaintes provient d'un dossier ouvert en 2011-2012 et 3 autres plaintes réfèrent à des événements qui se sont produits en 2011-2012.

la majeure partie de l'année. Dans les faits, le Centre fait différentes interventions tout au long de l'année, et celles-ci diminuent pendant les périodes de vacances des membres de l'Université, soit en juillet et août.

Répartition mensuelle des ouvertures de dossiers



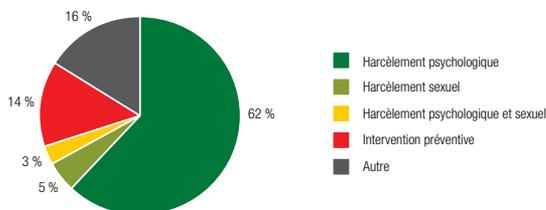
2.2.2 Nature des demandes

Le Centre reçoit plusieurs types de demandes d'intervention de la part des membres de l'Université. Outre les demandes liées au *harcèlement psychologique*, qui est la cause de consultation la plus fréquente, il y a aussi des cas de *harcèlement sexuel* et des *interventions préventives*. Cette dernière catégorie de demandes a été ajoutée cette année. Elle constitue des situations où une intervention est nécessaire pour éviter qu'elles ne dégèrent en harcèlement.

Sous la rubrique *autre* se trouvent des demandes de membres de l'Université qui, après analyse, ont été jugées à l'extérieur du mandat premier du Centre. Plusieurs de ces dossiers ont été référés à d'autres instances de l'Université. D'autres demandes ne présentaient pas de facteurs de risque suffisants pour justifier une intervention du Centre. Finalement, sous cette rubrique, nous avons aussi inclus des demandes d'information sur le harcèlement.

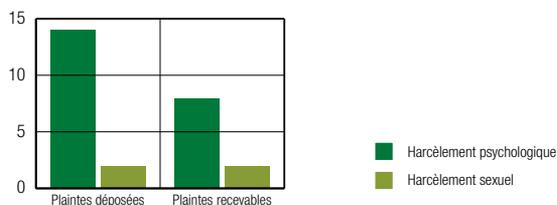
Le tableau ci-dessous fait état de la répartition des demandes selon leur nature.

Répartition de la nature des demandes



En ce qui a trait aux 16 plaintes déposées, 14 (87 %) étaient en lien avec le harcèlement psychologique et 2 (13 %), avec le harcèlement sexuel. Des 10 plaintes qui ont été jugées recevables, 8 (80 %) concernaient le harcèlement psychologique et 2 (20 %), le harcèlement sexuel.

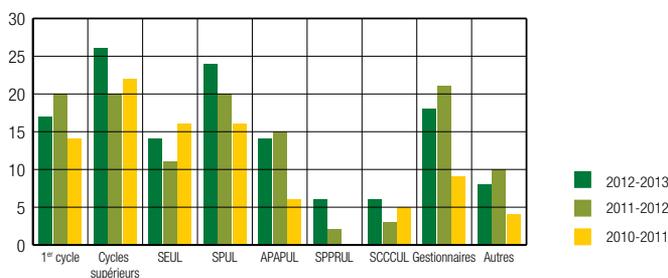
Nature des plaintes



2.2.3 Demandeurs et mis en cause

Les demandes d'intervention proviennent majoritairement des employés (48 %), des étudiants (32 %) et des gestionnaires (14 %)⁷. Au total, 43 étudiants ont fait appel aux services du Centre. 17 (13 %) étaient du premier cycle et 26 (19 %), des cycles supérieurs. Quant aux employés, ils ont été 64 à faire appel au Centre. Ils étaient majoritairement affiliés au SPUL (18 %), à l'APAPUL (10 %) et au SEUL (10 %).

Comparatif annuel de certains demandeurs selon leur statut

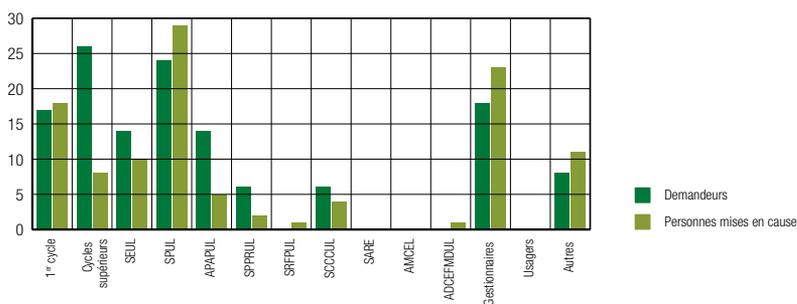


⁷ Inclut toute personne en situation de gestion.

Nous remarquons cette année comme dans les années passées que le groupe des étudiants des cycles supérieurs est beaucoup plus souvent demandeur que mis en cause. Il en est de même pour les employés affiliés à l'APAPUL.

Un changement notable cette année s'observe dans le groupe des gestionnaires qui est plus souvent mis en cause que demandeur. Dans les deux années précédentes, ce groupe était plus souvent demandeur que mis en cause.

Répartition des demandeurs et des personnes mises en cause



Plaignants et mis en cause

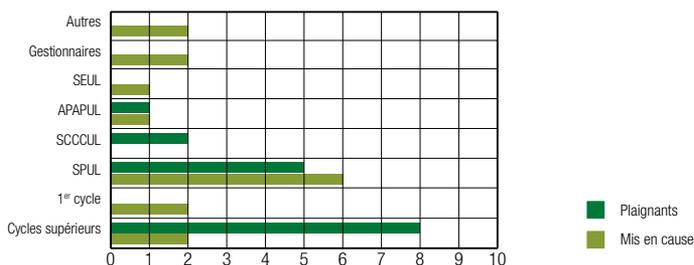
En ce qui a trait au profil des personnes qui ont déposé des plaintes, 50 % provenaient d'étudiants aux cycles supérieurs et 50 % provenaient d'employés dont 31 % du SPUL, 13 % du SCCUL et 6 % de l'APAPUL.

Quant aux mis en cause, la répartition est la suivante : 50 % des employés, 25 % des étudiants, 12,5 % des gestionnaires et 12,5 % des personnes externes⁸ à l'Université Laval.

Le groupe «Autres» inclut notamment des superviseurs de stage qui ne sont pas employés de l'Université.

⁸ Répertoriées sous la rubrique «Autres» du tableau.

Profil des plaignants et des mis en cause selon leur statut

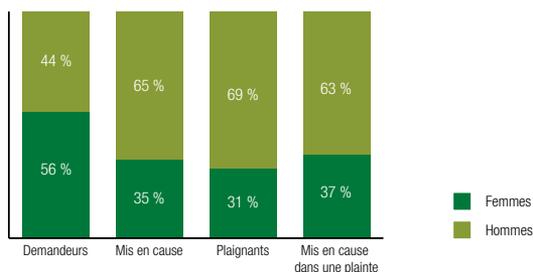


Répartition selon le sexe

Pour 2012-2013, 74 des 133 demandeurs sont des femmes, comparativement à 59 hommes. Tandis que, des 112 personnes mises en cause, 73 étaient des hommes et 39 étaient des femmes. Ces proportions sont comparables aux données des dernières années et de celles observées dans la population au Québec.

Nous observons une répartition inverse pour les plaintes. En effet, les hommes ont déposé des plaintes de harcèlement deux fois plus souvent que les femmes en 2012-2013. Parmi les 16 plaintes de harcèlement déposées au cours de l'année, 11 plaignants étaient des hommes (69 %) et 5 étaient des femmes (31 %). La proportion d'hommes est encore plus grande quand il est question des plaintes jugées recevables. 8 des 10 plaintes jugées recevables ont été déposées par des hommes. Au titre des mis en cause, 10 étaient des hommes (63 %) et 6 étaient des femmes (37 %).

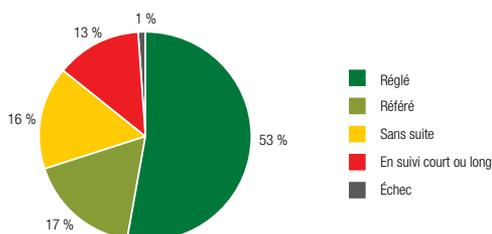
Répartition des demandeurs, des personnes mises en cause et des plaignants selon leur sexe



2.2.4 Traitement des consultations

En 2012-2013, il y a eu 118 demandes de consultation⁹. Sur les 118 demandes, 109 étaient traitées au 30 avril 2013 dont 14 d'entre elles nécessitaient un suivi afin de s'assurer que les mesures prises avaient donné les résultats souhaités. À la fin de l'année, il y avait toujours 9 dossiers qui demandaient des interventions autres que du suivi.

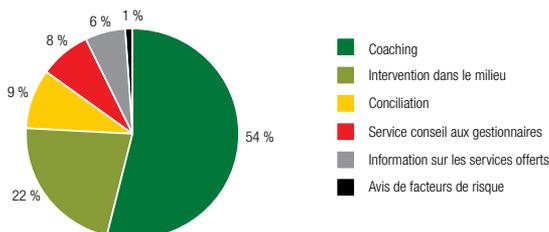
Traitement des consultations



Il faut aussi considérer au chapitre du traitement des dossiers qu'il y avait 26 dossiers de 2011-2012 toujours ouverts au début de l'année 2012-2013, dont 25 demandes de consultation et 1 plainte. Au 30 avril 2013, les 25 dossiers de consultation étaient fermés. Quant au dossier de plainte, nous étions en attente de la décision du vice-recteur aux ressources humaines.

Le tableau suivant représente les différentes interventions faites par le Centre à la suite d'une consultation :

Type d'intervention



⁹ Excluant les 15 dossiers de plainte.

Coaching : Le coaching prend la forme de conseils qui permettent au demandeur d'intervenir lui-même pour résoudre une situation difficile avec une ou d'autres personnes et ainsi de reprendre son pouvoir d'agir.

Intervention dans le milieu : Ces interventions peuvent prendre différentes formes notamment de former une équipe de travail sur le harcèlement ou bien de demander à un gestionnaire d'intervenir pour faire cesser certains comportements harcelants de la part d'un employé qu'il supervise.

Conciliation : La conciliation est une voie que nous préconisons qui consiste à agir comme facilitateur afin d'aider les parties à trouver elles-mêmes des solutions à leur différend.

Service conseil aux gestionnaires : Cette intervention consiste à informer les gestionnaires de leurs obligations au regard du harcèlement et à les conseiller dans leurs interventions pour le faire cesser.

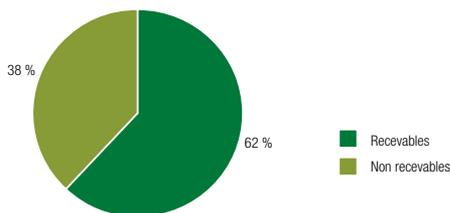
Information sur les services offerts : Il arrive que des demandeurs nous contactent afin d'être informés sur le harcèlement ou sur les services offerts par le Centre.

Avis de facteurs de risque : Par cette intervention, nous informons le vice-recteur aux ressources humaines de nos observations de facteurs de risque élevés (organisationnels, relationnels, humains, ...) dans un milieu particulier, qui pourraient favoriser l'émergence de cas de harcèlement. Cette intervention est nécessaire étant donné l'obligation légale de tout employeur d'intervenir dès qu'il a connaissance d'une situation de harcèlement présumé ou de facteurs de risque importants.

2.2.5 Traitement des plaintes

16 plaintes ont été déposées en 2012-2013¹⁰. Il s'agit d'une augmentation importante de dépôt de plaintes au Centre. Au 30 avril 2013, 10 plaintes ont été jugées recevables et 6 plaintes non recevables.

Recevabilité des plaintes



¹⁰ Une de ces plaintes provient d'un dossier ouvert en 2011-2012.

2.3 Les activités administratives

- Contexte de transition de la direction du CPIMH :

Il y a eu plusieurs mouvements à la direction du Centre cette année. D'abord, le départ du directeur, suivi d'un intérim assumé par une consultante externe, et l'arrivée de la nouvelle directrice. Ces changements ont occasionné plusieurs ajustements et activités administratives.

- Nouvelle image du CPIMH :

Nous avons renouvelé l'image. Un nouveau slogan a été lancé, soit : «Le pouvoir de changer les choses». Cette représentation vise à faire ressortir le pouvoir d'agir des personnes qui leur permet de faire cesser des conduites hostiles et non désirées. Nos interventions sont teintées de cette philosophie qui se traduit par le coaching et la conciliation, qui représentent la majorité de nos interventions. Les formations que nous offrons aux employés s'articulent aussi autour de ce thème.

- Sécurité de l'information :

Nous avons continué les démarches effectuées par monsieur Moreau en 2011-2012 avec le Bureau de sécurité de l'information (BSI). Un plan d'action a été rédigé et approuvé par le BSI. Sa mise en application est effectuée, les processus administratifs sont rédigés et ils seront mis en place progressivement.

- Migration des informations numériques :

Nous avons transféré nos données numériques sur un espace de stockage (CIFS) hébergé à la Direction des technologies de l'information. Cette transition était nécessaire en raison de l'état de désuétude du serveur jusqu'alors utilisé. De plus, nous avons augmenté le niveau de sécurité de nos dossiers numérisés par l'utilisation d'un logiciel permettant de crypter les données.

- Comité d'analyse et d'intervention sur les comportements préoccupants et perturbants :

Nous avons participé à ce comité, mis en place par le Service de sécurité et de prévention, visant à mieux comprendre les problèmes rencontrés impliquant des étudiants aux comportements préoccupants et perturbants et aussi pour élaborer des solutions.

- Modification des règles d'archivage :

Nous avons déterminé de nouvelles règles d'archivage des dossiers afin de les adapter aux besoins de la direction et de nous conformer à certaines exigences. De plus, elles n'avaient pas été modifiées depuis l'adoption en 2010 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*. Les nouvelles règles devraient être approuvées au courant de l'année 2013-2014 par le comité des archives.

- Amélioration des processus d'administration des plaintes :

Étant donné l'augmentation des plaintes au cours de la dernière année, nous avons tenu des rencontres avec les vice-recteurs responsables et la secrétaire générale afin de clarifier certains articles du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* et de faciliter l'administration des plaintes. Nous avons aussi amélioré et clarifié nos processus internes de gestion de plainte.

3. Observations et recommandations

Étudiants présentant un comportement perturbateur

Dans le rapport annuel 2011-2012, mon prédécesseur avait signalé l'augmentation de problèmes liés à la santé mentale d'étudiants. Il avait aussi recommandé qu'un comité analyse la situation et fasse des recommandations.

Cette année, nous avons connu une hausse importante de plaintes et de signalements de la part de professeurs, de chargés de cours et d'employés qui mettaient en cause des étudiants ayant un comportement perturbateur. Ces cas augmentent donc en fréquence et en gravité, et l'expérience démontre que l'institution est peu outillée pour réagir rapidement quand ces situations se produisent.

Heureusement, un comité d'analyse et d'intervention sur les comportements préoccupants et perturbateurs d'étudiants a vu le jour en novembre 2012 afin de se pencher sur ce problème et d'élaborer des solutions. En avril 2013, madame Monique Richer, secrétaire générale, proposait une procédure qui prévoit des actions et des mécanismes pour intervenir rapidement dans ces situations. Le Centre a été impliqué dans ce comité et a aussi analysé la procédure avec d'autres intervenants du milieu dont le Service de sécurité et de prévention et le Centre d'aide aux étudiants. Cette procédure devrait aider à faire face à ces situations.

Je recommande que la «Procédure d'intervention lorsqu'une personne présente un comportement perturbateur ou un état qui est à risque de constituer ou qui constitue un danger pour elle-même ou pour autrui» soit mise en application rapidement afin qu'à l'automne 2013 les personnes concernées en soient informées et puissent l'appliquer.

Bien que cette procédure soit nécessaire et qu'elle constitue une base importante, elle devrait être complétée par une formation destinée au personnel enseignant (professeurs, chargés de cours...) sur la façon d'intervenir face à des étudiants ayant un comportement perturbateur. Le Bureau des services pédagogiques offre une formation aux enseignants sur la gestion de classe, mais la formation que je propose serait plus spécifique aux situations difficiles que les enseignants peuvent vivre lorsqu'ils font face à un étudiant aux comportements dérangeants et menaçants.

Je recommande donc qu'une formation soit élaborée et fortement recommandée au personnel enseignant sur la façon d'intervenir adéquatement et efficacement dans des situations d'enseignement, lorsqu'un étudiant présente un comportement perturbateur.

Hausse des signalements et des plaintes de la part des étudiants des cycles supérieurs

L'Université Laval compte plus de 48 000 étudiants dont environ 10 000 étudiants sont aux cycles supérieurs. La majorité des relations d'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs se déroulent de façon satisfaisante autant pour l'étudiant que pour le directeur de recherche. Malheureusement, il arrive que certaines relations d'encadrement soient empreintes d'irrespect et d'abus, au point de pouvoir constituer du harcèlement. Bien que ces cas ne représentent qu'une infime partie, ils n'ont pas lieu d'exister dans une université qui a comme objectif d'offrir à ses membres un milieu de travail et d'étude exempt de harcèlement.

Nous observons une hausse de 30 % des signalements de la part des étudiants des cycles supérieurs par rapport à l'année dernière. Au total, ce groupe d'étudiants a fait 26 signalements au Centre, qui mettaient en cause principalement des directeurs de recherche (7), des superviseurs de stage (6) et des professeurs (4). Nous constatons que le problème est toujours présent et rapporté au Centre. Bien que des efforts et des actions pour améliorer cette zone de risque existent, entre autres, la *Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat* et la procédure prévue au *Guide administratif* à la Faculté de médecine, il semble que la problématique demeure et qu'elle est davantage signalée.

Nous constatons que les étudiants dénoncent les problèmes qu'ils vivent longtemps après leur apparition. Aussi, nous observons beaucoup de fatalisme chez les étudiants. Ils ne croient pas qu'une intervention pourra changer le cours des choses et ils craignent les représailles de la part de leur directeur de recherche ou bien de leur superviseur de stage, s'ils entreprennent une démarche pour corriger le tir.

Monsieur Moreau, le précédent directeur du Centre, avait fait des recommandations à ce sujet dans les deux derniers rapports annuels. Il suggérait de procéder à une analyse sérieuse de la situation afin de définir l'ampleur du problème ainsi que les facteurs de risque à la base de ces situations et, ainsi, dégager des pistes de solution. Jusqu'à date, ce comité d'analyse n'a pas vu le jour.

D'ailleurs, dans *Horizon 2017*, il est mentionné à l'action 1.6 de «Renforcer le soutien aux enseignants et aux étudiants afin d'améliorer la qualité de l'encadrement pédagogique, notamment par la mise en œuvre des plans de collaboration et le suivi des activités de formation aux cycles supérieurs»¹¹. Pour pouvoir améliorer le soutien, il est nécessaire de s'assurer de bien connaître la nature des difficultés qui se présentent, ainsi que les facteurs de risque inhérents au harcèlement.

Je recommande fortement que nous documentions les facteurs de risque liés au harcèlement dans des situations d'encadrement des étudiants des cycles supérieurs, afin de trouver et d'appliquer des solutions en lien avec les causes réelles.

De même, à l'action 5.7 de *Horizon 2017*, il est mentionné d'«Offrir des ateliers sur l'encadrement des étudiants aux 2^e et 3^e cycles»¹². Effectivement, il serait pertinent que les professeurs soient mieux outillés sur les bonnes pratiques d'encadrement des étudiants.

Je recommande, à l'instar du document *Horizon 2017*, que les professeurs soient incités fortement à participer à des ateliers sur l'encadrement des étudiants aux 2^e et 3^e cycles incluant un volet sur le harcèlement. Ces ateliers devraient être offerts par la Faculté des études supérieures et postdoctorales, et la partie sur le harcèlement, par le CPIMH.

¹¹ Université Laval, *Horizon 2017 : Orientations de développement de l'Université Laval*, approuvé par le Conseil universitaire le 14 mai 2013 et par le Conseil d'administration le 15 mai 2013, p. 3. <http://www2.ulaval.ca/fileadmin/cabinetrecteur/horizon-2017-universite-laval.pdf>

¹² Université Laval, *op. cit.*, note 11, p. 7.

Nous avons vu précédemment que la plupart des étudiants que nous avons rencontrés dans le cadre de nos activités de prévention sont au début de leurs études de premier cycle. Il serait pertinent que nous les rencontrions à nouveau au deuxième et au troisième cycles vu la fréquence de leurs signalements à ce stade de leur parcours scolaire, d'autant plus que plusieurs étudiants des cycles supérieurs proviennent d'autres universités au Canada et d'ailleurs dans le monde. Ainsi, les étudiants formés sur le harcèlement pourraient intervenir beaucoup plus tôt sur les situations qui leur posent problème et leurs chances de succès seraient plus grandes. Une meilleure connaissance du phénomène du harcèlement de la part des étudiants ferait en sorte qu'ils pourraient mieux détecter les signes précurseurs du harcèlement et pourraient réagir de façon précoce pour régler le problème, soit par l'entremise de la direction de programme ou soit à l'aide du Centre.

Je recommande que les facultés incluent dans la formation des étudiants des cycles supérieurs une formation sur le harcèlement.

Méconnaissance par les employés de ce que constitue le harcèlement

Dans les années passées, les gestionnaires étaient plus souvent demandeurs que mis en cause. En 2012-2013, nous observons une augmentation de la fréquence où les gestionnaires ont été mis en cause. De 10 gestionnaires qui étaient mis en cause dans les deux dernières années, ils sont passés à 23 cette année. C'est une augmentation marquée de plus de 100 %. Nous savons que, dans la population, les gestionnaires font partie du groupe le plus souvent mis en cause dans les plaintes de harcèlement, mais une telle hausse ne peut pas s'expliquer que de cette façon.

Dans plusieurs cas rencontrés cette année, nous avons constaté que certains employés avaient une mauvaise compréhension de ce que constitue du harcèlement. Dans plusieurs cas, ils confondaient droit de gestion et harcèlement. Il serait donc pertinent d'informer les employés sur la distinction du droit de gérance du harcèlement.

De plus, d'autres employés qui nous ont consultés n'avaient besoin que de quelques conseils pour régler eux-mêmes les problèmes qu'ils vivaient avec leur gestionnaire. Ces façons simples d'intervenir font partie des ateliers que nous offrons aux employés. Il serait donc pertinent que tous les employés aient une formation minimale à ce sujet.

Beaucoup d'efforts ont été investis dans les dernières années pour former les gestionnaires à ce sujet, mais peu d'employés ont reçu cette formation. Qui plus est, la C.N.T. suggère fortement que l'employeur informe ses salariés régulièrement de son plan d'intervention pour contrer le harcèlement¹³.

¹³ A.-M. Bertrand (2013), «Le harcèlement psychologique en milieu de travail», *Cours de perfectionnement du notariat*, 84^e session, Édition Yvon Blais, no 1, p. 206.

Pour pouvoir sensibiliser davantage les employés au harcèlement, il faut aller au-delà des demandes spontanées du milieu. Plusieurs gestionnaires craignent que ce type d'atelier provoque une escalade de plaintes de harcèlement. L'expérience démontre le contraire. Ce type de formation a davantage l'effet de désamorcer les tensions dans les équipes et d'offrir de nouvelles possibilités constructives pour tous. Pour arriver à une sensibilisation globale des employés, elle doit être appuyée d'une volonté de la direction et elle doit s'inscrire dans un plan de formation.

Je recommande que plus d'efforts soient investis dans la formation des employés sur le harcèlement. Cela permettrait aux employés de distinguer le harcèlement du droit de gestion et, aussi, de le détecter plus rapidement pour intervenir de façon précoce.

Application du «Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval»

Le nombre important de plaintes que nous avons traité cette année a eu comme effet de faire ressortir des difficultés dans l'application du Règlement, notamment en ce qui a trait à l'administration des plaintes. Lorsque le vice-recteur aux études et aux activités internationales et la vice-rectrice à l'administration et aux finances ont été identifiés comme les vice-recteurs responsables en vertu du Règlement, pour rendre une décision concernant une plainte, il s'est avéré difficile d'appliquer le processus prévu au Règlement. Nous constatons qu'ils n'ont pas l'expertise dans leur équipe pour juger du bien-fondé de la plainte, ni celle pour déterminer les mesures à appliquer lorsque la plainte est jugée fondée. Ils doivent dans ces deux cas se tourner vers d'autres secteurs de l'Université qui ont des ressources compétentes en ce domaine pour les conseiller au regard du Règlement. Je dois toutefois mentionner que, malgré ces difficultés, les intervenants impliqués ont réussi à faire un bon travail mais cela a nécessité beaucoup de coordination et d'effort.

Nous avons aussi dénoté des difficultés dans l'application de la procédure d'appel de la sanction du vice-recteur pour les étudiants prévue au Règlement. Le harcèlement est un domaine où il est nécessaire de détenir une connaissance de la législation et de l'état du droit pour pouvoir se prononcer sur le bien-fondé et les sanctions. Il s'avère que la procédure d'appel prévue au Règlement ne tient pas compte de cet aspect.

Je recommande que certaines parties du Règlement soient révisées et modifiées au courant de l'année 2013-2014, notamment en ce qui a trait au traitement des plaintes (manque d'expertise au vice-rectorat aux études et aux activités internationales et au vice-rectorat à l'administration et aux finances pour juger du bien-fondé d'une plainte et pour déterminer les sanctions à imposer) et au processus d'appel pour les étudiants (le comité d'appel prévu au Règlement n'a pas l'expertise pour juger d'une situation de harcèlement).

Hausse du dépôt des plaintes

La hausse du nombre de plaintes déposées cette année, passant de 1 en 2011-2012 à 16 en 2012-2013, peut sembler surprenante, mais s'explique par différentes raisons. Premièrement, nous devons considérer que seulement 10 d'entre elles ont été jugées recevables. Deuxièmement, ces plaintes jugées recevables se rapportent à des situations problématiques qui ont déjà été soulignées dans les années passées et pour lesquelles des solutions efficaces tardent à être implantées. Notamment, il y a la hausse des cas d'étudiants présentant des comportements perturbateurs, et certains cas de conduites vexatoires dans le cadre d'encadrement d'étudiants aux cycles supérieurs. En effet, 3 plaintes jugées recevables étaient en lien avec un possible harcèlement dans le cadre d'encadrement d'étudiants aux cycles supérieurs et 3 plaintes étaient liées, quant à elles, à des cas d'étudiants ayant un comportement perturbateur. De plus, les 3 plaintes en lien avec un possible harcèlement dans le cadre d'encadrement aux cycles supérieurs mettaient en cause la même personne. Troisièmement, l'absence d'une direction à temps plein au Centre jusqu'en août 2012 a fait en sorte que plusieurs dossiers ont subi des retards dans leur traitement. En effet, il est reconnu que les interventions précoces dans les dossiers de harcèlement favorisent un règlement à l'amiable et peuvent prévenir le harcèlement. Cette année, 4 plaintes jugées recevables étaient liées à des événements qui se sont produits en 2011-2012. Nous pouvons supposer qu'un traitement plus rapide aurait pu éviter ces plaintes. Finalement, nous avons aussi observé une plus grande volonté d'aller au bout des choses de la part des personnes qui nous consultent. Davantage de personnes viennent nous consulter avec la ferme intention de déposer une plainte.

Ressources du Centre limitées

Le fort achalandage au Centre a nécessité beaucoup d'adaptation dans nos pratiques afin d'être en mesure de répondre à la demande de façon adéquate. En effet, en plus de la cinquantaine d'activités de prévention que nous avons réalisées, nous avons traité 159 dossiers (26 dossiers de 2011-2012 et 133 dossiers de 2012-2013), dont 16 plaintes, et ces dossiers ont nécessité plus de 1 000 interventions de notre part.

Il semble que nous soyons arrivés à un point de saturation et qu'une nouvelle hausse dans le futur pourrait se traduire par une augmentation du délai d'attente et une diminution de la qualité de nos interventions. Dans la dernière année, nous avons constaté que l'absence d'un directeur à temps plein au Centre faisait en sorte qu'il était difficile pour les demandeurs d'avoir accès à des consultations. Plusieurs abandonnaient sans que leur problème soit réglé. Aussi, les longs délais vont à l'encontre du principe de l'intervention précoce prônée par le Centre.

De plus, mon prédécesseur avait déjà souligné le nombre de ressources insuffisantes au Centre afin de remplir l'ensemble de son mandat et pour éviter la surcharge de travail à laquelle nous sommes exposés. Il avait alors recommandé que les ressources humaines du Centre soient maintenues et qu'une ressource à mi-temps soit ajoutée pour absorber le surplus de travail de la direction du Centre.

Nous constatons que les besoins en activités de prévention et sensibilisation sont en augmentation, autant pour les employés que pour les étudiants des cycles supérieurs. Aussi, nous avons à répondre à plus de demandes des différents milieux pour ce type d'intervention. Toutefois, nos ressources sont limitées puisqu'il n'y a qu'une personne à temps plein, la directrice, et une personne à mi-temps, la coordonnatrice d'opérations, pour répondre à l'ensemble des demandes. À cela s'ajoute le manque de relève éventuel de la direction en cas d'absence. L'Université Laval a connu dans le passé des départs et des absences prolongées de la direction du Centre. Des solutions temporaires avaient été mises en place, mais non pas sans difficultés et sans conséquences comme nous avons pu constater dans ce rapport.

Je recommande donc que le poste actuel de coordonnateur d'opérations à mi-temps devienne un poste à temps plein et que le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* soit modifié afin de permettre que certaines responsabilités de la direction soient déléguées en cas d'absence du directeur du Centre.

Nous croyons que deux ressources à temps plein (directeur et coordonnateur d'opérations) et une ressource à temps partiel (secrétaire) est une base qui permettra au Centre de réaliser ses activités de prévention et d'intervention. Ce noyau assurera une plus grande stabilité dans les activités du Centre malgré les mouvements de personnel. De plus, afin que cette augmentation ne s'inscrive pas dans une perpétuelle inflation, nous porterons une attention particulière à la nature des activités réalisées par les employés du Centre qui devront se concentrer sur les activités où l'expertise spécifique du Centre est nécessaire.

Dans un autre ordre d'idées, nous avons fait face cette année à des besoins de ressources spécialisées, notamment dans le domaine du droit. Le harcèlement est un domaine spécialisé et grandement légiféré, et il est nécessaire que le Centre ait accès à de telles ressources. Or, les différentes instances de l'Université Laval qui ont des ressources spécialisées dans ce domaine ne peuvent nous offrir ces services en raison du rôle et du statut du Centre et de possibles conflits d'intérêts.

D'autre part, nous avons démontré précédemment que les activités de prévention sont essentielles pour contrer efficacement le harcèlement. Nous avons aussi expliqué que les activités d'intervention ont préséance sur les activités de prévention en termes de priorité. Il est donc important de prévoir une voie pour permettre la continuité des activités de prévention. Une solution envisageable serait d'impartir à une ressource externe certaines activités de formation du Centre.

Je recommande qu'un budget dédié à l'utilisation de ressources externes, en cas de besoin, soit alloué au Centre.

4. Objectifs 2013-2014

Activités de prévention et de formation

Cette année, nous avons rencontré près de 3 900 étudiants pour les informer des services du Centre et pour les sensibiliser. La majorité des étudiants rencontrés étaient à leur première année d'étude au premier cycle. **Nous visons cette année à maintenir les activités de sensibilisation auprès des étudiants de premier cycle et à augmenter le nombre de rencontres de formation des étudiants des cycles supérieurs.** Pour y arriver, nous devons poursuivre notre présence aux activités organisées par le Centre d'aide aux étudiants¹⁴ et nous devons trouver d'autres moyens pour les rejoindre. Aussi, nous rencontrerons les décanats des facultés afin de définir ces moyens.

Nous avons vu que le groupe des gestionnaires est souvent mis en cause lors de signalement au Centre. Plusieurs gestionnaires ont participé à des séances de formation au cours des dernières années. Étant donné qu'il y a souvent des mouvements dans ce groupe, nous croyons que plusieurs d'entre eux n'ont pas bénéficié de ces séances. **Nous visons à faire un portrait de la situation en ce qui a trait à la formation des gestionnaires sur le harcèlement, et à préparer un plan d'action qui vise à former tous les gestionnaires, avec l'aide du vice-rectorat aux ressources humaines.**

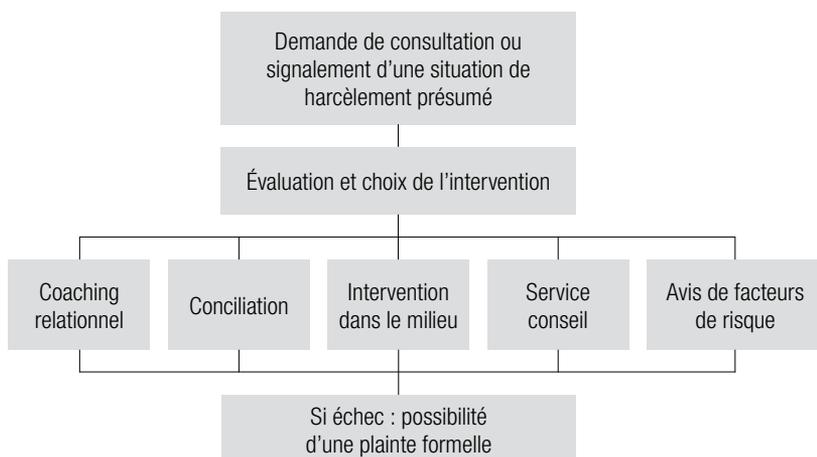
Dans les recommandations présentées dans ce rapport, j'ai mentionné qu'il était fort pertinent de former davantage les employés sur le harcèlement. Actuellement, nous avons quelques demandes spontanées de gestionnaires pour de tels ateliers. Dans tous les cas, les formations données ont été très appréciées tant par les employés que par les gestionnaires. **Pour l'année 2013-2014, nous visons à augmenter le nombre d'activités de formation des employés sur le harcèlement. Pour ce faire, nous souhaitons établir un plan d'action en collaboration avec le vice-rectorat aux ressources humaines.**

La réalisation du mandat du Centre occupe l'entièreté de la disponibilité de ses ressources. De plus, le traitement des signalements dans un délai minimum est notre priorité. Les activités de prévention font partie de ce mandat, mais sont tributaires du temps disponible pour les réaliser. Cette réalité propre au Centre fait en sorte que l'atteinte de nos objectifs, sur le plan des activités de prévention, est affectée par l'achalandage en termes de demandes d'intervention.

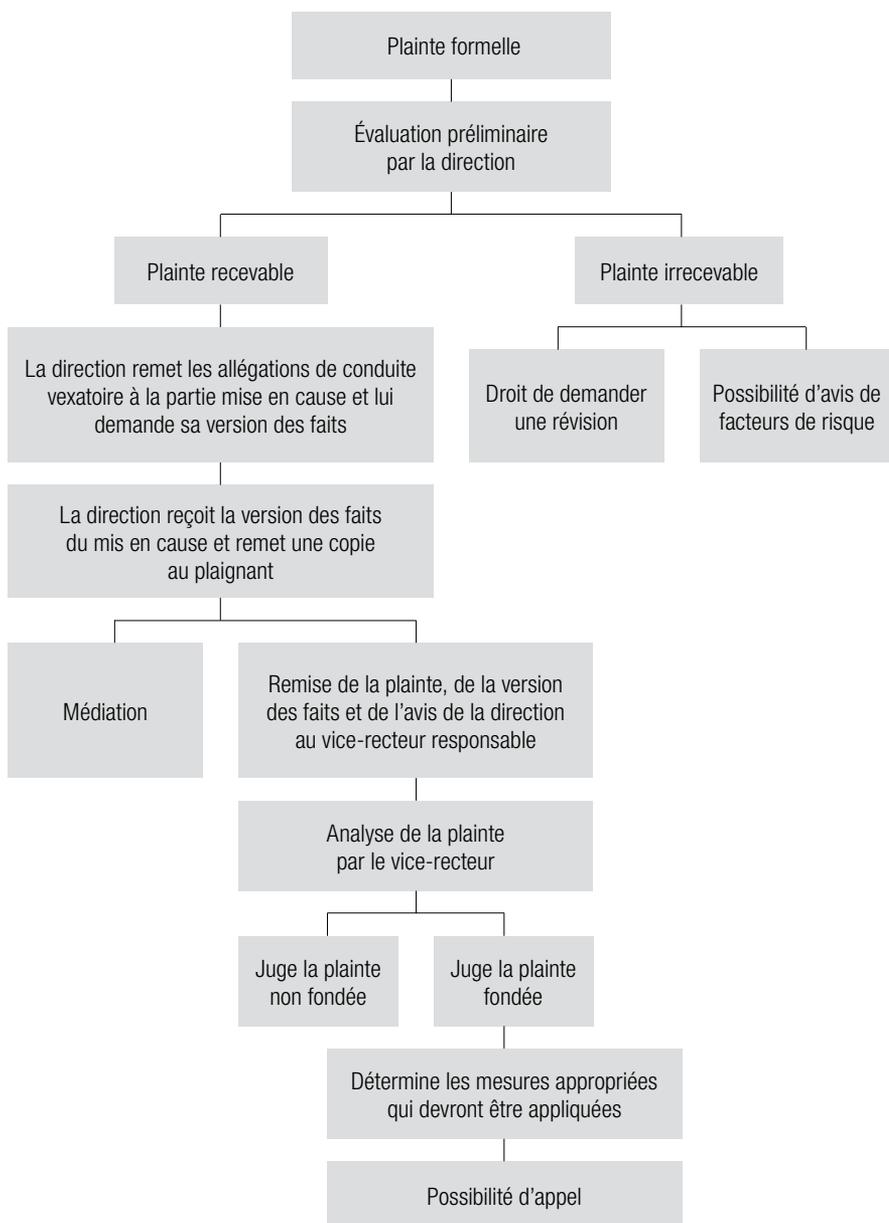
¹⁴ Atelier des Clés de la réussite : «Encadrement aux cycles supérieurs : savoir tirer le meilleur de la relation avec son directeur».

ANNEXE

TRAITEMENT D'UN SIGNALEMENT AU CPIMH



TRAITEMENT D'UNE PLAINTE AU CPIMH



LE POUVOIR DE CHANGER LES CHOSES



**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
Téléphone : 418 656-7632
Courriel : cpimh@cpimh.ulaval.ca
www.harcelement.ulaval.ca