

Procédure de gestion d'un comportement perturbateur ou dangereux

Approuvée :

Comité exécutif
(Résolution CE-2014-16)

Modifiée :

Comité exécutif
(Résolutions CE-2015-316, CE-2016-317)

Entrée en vigueur : 14 décembre 2014

modifications : 14 décembre 2016

Responsables :

Vice-rectorat exécutif et au développement (application)
Vice-rectorat aux études et aux activités internationales
(application)
Bureau du secrétaire général (application et révision)

Cadre juridique :

Politique relative à la gestion des mesures d'urgence
Politique relative à la prévention, à la promotion et aux pratiques organisationnelles favorisant la santé globale en milieu de travail
Politique de gestion des ressources humaines
Politique sur la santé et la sécurité au travail
Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes
Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval
Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval
Règlement concernant l'ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	3
1. OBJECTIFS.....	3
2. CHAMP D'APPLICATION	3
3. RESPECT DES DROITS DE LA PERSONNE	4
4. SIGNALLEMENT.....	4
5. RESPONSABILITÉS DU SSP	4
6. PRISE EN CHARGE DES COMPORTEMENTS PERTURBATEURS	4
6.1 Danger grave et immédiat.....	4
6.2 Cas où il n'y a pas un danger immédiat – étapes à suivre.....	5
7. LE COMITÉ D'ANALYSE ET D'INTERVENTION	5
8. MANDATS DU COMITÉ D'ANALYSE ET D'INTERVENTION	6
8.1 Prévention.....	6
8.2 Analyse et intervention.....	6
8.3 Postvention.....	6
9. MESURES D'INTERVENTION	6
10. CONFIDENTIALITÉ	7
11. TRANSMISSION DES INFORMATIONS	7
12. OBLIGATION DE COLLABORER.....	7
13. CONSTITUTION D'UN DOSSIER	7
14. OBLIGATIONS DE L'UNIVERSITÉ LAVAL.....	7

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination.

PRÉAMBULE

L'Université Laval cherche à assurer un environnement sécuritaire à l'ensemble des membres de sa communauté ainsi qu'à ses usagers. Aussi l'Université Laval s'est-elle dotée, il y a plusieurs années, d'une *Politique concernant la gestion des mesures d'urgence* qui visait à combler cette demande. Les comportements perturbateurs ne constituent pas toujours des situations urgentes, mais ils peuvent porter atteinte au bien-être et à la sécurité des membres de la communauté universitaire. La gestion des comportements perturbateurs exige une concertation des différents intervenants afin de faire modifier ou cesser le comportement, de préserver la qualité de vie, ou de rétablir un environnement de travail ou d'études sain et sécuritaire. Non gérés, les comportements perturbateurs peuvent dégénérer en situations urgentes.

La présente procédure vise à sensibiliser la communauté universitaire de même qu'à prévenir et à gérer de façon concertée des comportements qui peuvent porter atteinte à la santé et à la sécurité des membres de la communauté universitaire.

1. OBJECTIFS

La procédure définit les différentes modalités applicables à toute intervention lorsqu'une personne a un comportement perturbateur ou dangereux pour les personnes qu'elle côtoie et l'environnement dans lequel elle se trouve. Elle fournit une assistance et un encadrement à la personne qui subit ou constate une telle situation. Elle préconise l'utilisation d'interventions concertées, structurées, souples et adaptées aux besoins des personnes impliquées.

Un comportement perturbateur peut prendre différentes formes telles que l'agressivité verbale ou physique, des propos inappropriés ou insistants, de l'arrogance et du sarcasme, un comportement quérulent et insistant, et le non-respect des consignes et de l'autorité. Une seule manifestation, si elle est grave, constitue un comportement perturbateur qui mérite d'être dénoncé.

Est considérée comme ayant un comportement perturbateur ou dangereux la personne qui, par ses agissements ou ses paroles, empêche un employé d'accomplir ses tâches ou de le faire dans un environnement sain, démontre un état qui porte à croire que des actes ou des gestes préjudiciables pourraient être posés contre des personnes, menace l'intégrité physique ou psychologique des membres de la communauté universitaire, ou perturbe le fonctionnement des activités universitaires.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tous les membres de la communauté universitaire et à tous les usagers des services de l'Université Laval.

Elle est utilisée pour traiter les situations qui, en raison de leur nature ou de leur gravité, ne peuvent être prises en charge par les services et les recours habituels ou qui, malgré les interventions faites, persistent et se détériorent.

Cette procédure se veut un appui et un encadrement aux interventions des unités ou des services de l'Université qui sont affectés par ces comportements perturbateurs.

Lorsque le perturbateur est un employé ou lorsque des employés sont touchés par des comportements perturbateurs, le Service de sécurité et de prévention (SSP) effectue la liaison avec le Vice-rectorat aux ressources humaines (VRRH), qui assure le soutien psychologique et le suivi des démarches.

Lorsque le perturbateur est un étudiant ou lorsque des étudiants sont touchés par des comportements perturbateurs, le SSP en informe le Vice-rectorat aux études et aux activités internationales et le Bureau du secrétaire général et réfère au Centre d'aide aux étudiants (CAE) afin d'assurer le soutien et le suivi des démarches auprès des étudiants.

3. RESPECT DES DROITS DE LA PERSONNE

Toute intervention auprès d'une personne doit se faire dans le respect de ses droits, y compris ceux relatifs à son inviolabilité et à son intégrité, ainsi que de ceux relatifs à la protection des renseignements personnels. De même, toute personne qui, à la suite d'un diagnostic, est déclarée souffrir d'un handicap, a le droit de bénéficier d'accommodements suivant les dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Toutefois, lorsqu'il existe des motifs sérieux et raisonnables de craindre que la santé ou la sécurité d'un tiers sont mises en péril par le comportement perturbateur de cette personne, et de croire que le comportement perturbateur que présente la personne est lié à un problème de santé mentale, des mesures peuvent être prises afin que cette personne ne soit plus en contact avec les tiers dont les droits sont en péril.

Seul le vice-recteur aux études et aux activités internationales, à la suite d'une recommandation du Comité d'analyse et d'intervention (article 377 du *Règlement des études*), peut exiger d'un étudiant qu'il établisse, évaluation médicale à l'appui, qu'il ne constitue pas un danger pour sa santé ou la santé et la sécurité d'autrui. Dans le cas d'un étudiant qui présente un comportement perturbateur qui ne semble pas lié à un problème de santé, seul le Comité exécutif peut, en vertu de l'article 88 du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, retirer le droit de présence à l'Université.

Dans le cas d'un employé, cette responsabilité est dévolue au VRRH. Dans le cas d'un usager des services de l'Université, le SSP peut interdire l'accès aux installations.

4. SIGNALLEMENT

Un membre de la communauté universitaire ou un usager qui croit qu'une personne fréquentant le campus présente un comportement perturbateur ou dangereux qui a des répercussions sur la qualité de l'environnement de travail ou d'études devrait en aviser son supérieur immédiat, le responsable de l'unité administrative (ci-après l'unité) ou le SSP (signallement@ssp.ulaval.ca ou au 8800), qui analysent les informations reçues.

5. RESPONSABILITÉS DU SSP

Seul le SSP a la formation et l'autorité requises pour gérer les plaintes lorsque le comportement perturbateur d'un étudiant ou d'un prestataire de services compromet l'environnement de travail et d'études. Le SSP assure la mise en application des différentes interventions requises par l'état de la personne jusqu'au moment où il juge qu'en raison des différentes circonstances applicables celle-ci ne constitue plus un danger pour les autres membres de la communauté et que son comportement n'entrave plus le bon fonctionnement des activités universitaires.

Dans l'exercice de ses fonctions, le SSP recueille auprès des membres de la communauté toutes les informations jugées pertinentes à la situation, coordonne les diverses interventions requises et s'assure que les différents suivis ont été effectués. Il peut s'adjoindre les ressources nécessaires au suivi diligent de l'intervention tout en s'assurant du respect de la confidentialité des démarches.

Après chaque événement, le SSP doit évaluer la mise en application de la présente procédure et l'efficacité des diverses interventions qui ont été effectuées.

6. PRISE EN CHARGE DES COMPORTEMENTS PERTURBATEURS

6.1 Danger grave et immédiat

Si le comportement est violent ou constitue un danger pour quelque personne que ce soit, ou que la situation requiert une intervention immédiate, le SSP doit en être avisé sans délai au 5555.

6.2 Cas où il n'y a pas un danger immédiat – étapes à suivre

- a) Une fois le comportement perturbateur identifié, il est de la responsabilité de la personne visée ou incommodée par ce comportement, s'il est possible et sécuritaire de le faire, de le signifier à la personne qui présente ledit comportement. Elle doit aussi indiquer clairement ses attentes et les conséquences possibles si le comportement perturbateur persiste.
- b) La personne visée doit aussi avertir son supérieur immédiat, dans le cas où le perturbateur est un employé, ou un membre de la direction de programme, dans le cas où le perturbateur est un étudiant, et documenter l'intervention. Dans le cas où le perturbateur est un usager des services de l'Université, elle avise le SSP.
- c) Si le comportement persiste malgré un premier avertissement, une deuxième intervention est faite par une personne autorisée à agir, selon le contexte, afin de faire cesser le comportement et de préciser les attentes. Dans le cas d'un employé, le supérieur immédiat en avise le VRRH, qui s'assure que l'employé dispose de l'aide nécessaire, le cas échéant. Dans le cas d'un étudiant, le directeur de programme l'informe qu'il peut, au besoin, requérir l'aide d'un psychologue du CAE pour, notamment, préparer cette rencontre, si requise.
- d) Si, malgré ces interventions, le comportement perturbateur persiste, le SSP doit en être informé immédiatement, qu'il s'agisse d'un employé ou d'un étudiant. Le SSP procède à une cueillette d'informations, rencontre le perturbateur et effectue une veille. Il identifie et avise les intervenants concernés par la situation et les personnes impliquées. Il travaille de concert avec les personnes impliquées. Un groupe de travail peut être formé afin d'établir un plan d'action concerté.
- e) Toutefois, le SSP demeure en tout temps le maître d'œuvre de l'intervention et peut prendre toutes les mesures nécessaires pour contrôler ou faire cesser le comportement perturbateur.
- f) Aucune des actions entreprises n'a pour objet de restreindre les interventions de l'ombudsman, de la direction du CPIMH ou du Comité exécutif en vertu des pouvoirs qu'ils détiennent.
- g) Si le comportement d'un étudiant, d'un employé ou d'un usager comporte un risque potentiel de violence ou un niveau élevé de perturbation, le SSP procède à une évaluation du risque de violence et en avise le secrétaire général qui peut convoquer le Comité d'analyse et d'intervention.

7. LE COMITÉ D'ANALYSE ET D'INTERVENTION

Dans l'objectif du suivi régulier des interventions, à titre postventif ou dans les cas urgents, le secrétaire général convoque le Comité d'analyse et d'intervention (le Comité).

Le Comité est composé des personnes suivantes:

- le secrétaire général, qui le préside;
- l'adjoint au vice-recteur aux études et aux activités internationales;
- le directeur du CAE;
- les enquêteurs du SSP.

Le Comité peut aussi requérir la participation d'une ou de plusieurs des personnes suivantes selon l'état de la situation

- l'ombudsman;
- le directeur du CPIMH;
- un intervenant du CAE;
- le registraire ou son représentant;
- le directeur santé et mieux-être au travail ou son représentant;
- le directeur de la Direction des services aux étudiants ou son représentant;

- le directeur du Service des résidences ou son représentant;
- un ou des membres des unités impliquées.

Le Comité peut aussi demander que toute autre personne, en raison de son expertise, se joigne à lui.

Dès qu'une réunion urgente est demandée par le secrétaire général, il est de l'obligation de chaque membre convoqué de cesser ses activités courantes afin d'assister à la réunion ou de désigner un représentant habilité à y siéger.

8. MANDATS DU COMITÉ D'ANALYSE ET D'INTERVENTION

8.1 Prévention

Le Comité se réunit régulièrement afin de faire un suivi des cas de comportements perturbateurs traités par le SSP. Le Comité a notamment pour objectifs de faire un retour sur les interventions passées, de développer et d'améliorer les pratiques et les outils d'intervention, de résoudre les problèmes observés dans la gestion des comportements perturbateurs et d'améliorer les pratiques.

8.2 Analyse et intervention

Le Comité a pour mandat de supporter le SSP et le vice-recteur aux études et aux activités internationales, de même que les unités impliquées lors de toute situation qui lui a été signalée, notamment en collaborant à l'évaluation du risque de violence et à la détermination des différentes mesures à prendre.

Le Comité élabore une stratégie d'intervention après avoir pris connaissance des faits pertinents et consulté, au besoin, les ressources nécessaires à la prise de décision.

Le Comité, lorsqu'il doit intervenir, peut déterminer toutes les mesures à mettre en place afin d'assurer l'encadrement et la sécurité des personnes qui ont fait le signalement ou qui sont touchées par la situation.

8.3 Postvention

Le Comité détermine les mesures de suivi à mettre en œuvre après une intervention de même que les mesures de soutien à apporter aux personnes concernées.

9. MESURES D'INTERVENTION

Afin d'assurer la sécurité des personnes concernées, en tenant compte des ressources disponibles, le SSP et le Comité d'analyse et d'intervention établissent un plan d'intervention. Ils peuvent prendre ou recommander toutes les mesures requises et justifiées selon les circonstances. En outre, ils peuvent :

- formuler des attentes à respecter;
- référer à tous services appropriés, incluant ceux du réseau de la santé et des services sociaux;
- demander l'intervention des services ambulanciers ou des services policiers;
- prendre des mesures afin que le perturbateur ne soit plus en contact avec les personnes dont les droits sont en péril, ce qui peut inclure des restrictions ou l'interdiction de se retrouver sur le campus. Toutefois, toute restriction à l'accès au campus exclut une restriction à l'accès aux résidences si la personne détient un contrat de bail en vigueur avec le Service des résidences de l'Université;
- interdire le dépôt d'une demande d'admission à l'Université lorsque la personne a été déclarée intruse. Un tel avis est signé par le vice-recteur aux études et aux activités internationales et le secrétaire général;
- exiger du perturbateur qu'il établisse, évaluation médicale à l'appui, qu'il ne constitue pas un danger pour la santé ou la sécurité d'autrui avant de lui permettre l'accès à ses cours ou au campus, s'il existe des motifs raisonnables de croire que l'état de santé de la personne puisse mettre en péril ou menacer un droit fondamental de l'un ou de plusieurs des individus avec qui il est susceptible d'être en contact.

- g) avoir recours à la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui*, chapitre P-38.001, dans le cas où une personne est manifestement désorganisée et présente un danger immédiat pour elle-même ou pour autrui; et s'adresser au SSP, qui a le pouvoir d'agir dans un tel cas, pour mener la personne dans un centre hospitalier où elle pourra être évaluée, après qu'une requête a été présentée au tribunal, si elle n'y consent pas.
- h) Lorsque le perturbateur est un étudiant, le comité lui offre la possibilité d'être entendu sur la mesure d'intervention proposée, avant de la mettre en application.

10. CONFIDENTIALITÉ

Tous les intervenants doivent garder confidentiels les renseignements personnels du perturbateur, de la personne qui a fait le signalement ou des tiers, dans la mesure où la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* le permet.

11. TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Sous réserve de la protection des informations confidentielles qui sont portées à sa connaissance, le SSP doit tenir informée la personne qui a fait le signalement des diverses interventions effectuées et lui offrir l'aide nécessaire, le cas échéant.

12. OBLIGATION DE COLLABORER

Sous réserve du respect du secret professionnel, tout membre de la communauté universitaire ou usager des services de l'Université a le devoir de collaborer avec l'enquêteur, le responsable de l'unité, le comité ou le VRRH lorsqu'une demande de communication de renseignements est effectuée.

13. CONSTITUTION D'UN DOSSIER

Pour chaque signalement justifié effectué, un dossier doit être constitué et conservé au SSP. Le SSP doit y consigner toutes les informations relatives au déroulement de ses interventions. Il doit notamment y inscrire toutes les décisions prises.

14. OBLIGATIONS DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

Rien dans la présente procédure ne doit être interprété comme imposant à l'Université Laval une obligation de résultat ou une obligation qui est étrangère à sa mission d'établissement universitaire, compte tenu des ressources disponibles.