

# CENTRE DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT

**Rapport annuel**  
2018-2019

Centre de prévention et d'intervention  
en matière de harcèlement



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# Table des matières

<b>Mot de la directrice</b> .....	<b>1</b>
<b>Tableaux récapitulatifs</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement</b> .....	<b>4</b>
Le mandat.....	<b>4</b>
L'équipe.....	<b>4</b>
<b>2. Tableau des activités de prévention et de formation</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Statistiques et commentaires</b> .....	<b>6</b>
Répartition des dossiers au cours d'une année.....	<b>6</b>
Répartition selon le sexe.....	<b>7</b>
Nombre de demandes.....	<b>7</b>
Nature des demandes (signalements, consultations et plaintes).....	<b>9</b>
Répartition des demandeurs et des personnes mises en cause.....	<b>10</b>
Les plaintes.....	<b>12</b>
Traitement des plaintes.....	<b>13</b>
<b>Conclusion</b> .....	<b>16</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>17</b>

# Mot de la directrice

*« Nous ne voyons jamais les choses telles qu'elles sont, nous les voyons telles que nous sommes » - Anaïs Nin*

L'Université met à la disposition de la communauté universitaire un Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) dont le mandat est d'accueillir, informer, conseiller et assurer le suivi des demandes des personnes qui le consultent; d'organiser des activités de prévention, de recevoir les plaintes et de les transmettre aux vice-rectorats responsables pour évaluation et traitement.

Il me fait plaisir de présenter mon premier rapport annuel complet à titre de directrice par intérim du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

Je dresserai un portrait d'ensemble des activités du CPIMH pour l'année 2018-2019. Le lecteur devra tenir compte du fait que le CPIMH a vu certains de ses dossiers et activités transférés au Centre d'intervention et de prévention des violences à caractère sexuel (CIPVACS) consécutivement à l'adoption de la politique traitant spécifiquement des violences à caractère sexuel, par le Conseil d'administration en novembre 2018. Le libellé des statistiques présentées dans ce rapport n'a pas été modifié si ce n'est que pour certaines d'entre elles la computation a cessé au 28 novembre 2018. Dans un prochain rapport couvrant exclusivement les activités du CPIMH liées au harcèlement psychologique, elles seront ajustées. Nous référerons régulièrement au fait de l'adoption de la Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel à l'Université Laval, cette donnée ayant une incidence sur les statistiques ici présentées.

Bonne lecture,

**Nancy Chamberland**, notaire

Directrice par intérim

Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

Le 16 août 2019

# Tableaux récapitulatifs

## 1. Activités et dossiers

	Année 2017-2018	Année 2018-2019
<b>Activités de prévention, formation, sensibilisation</b>	138	113
<b>Membres de la communauté universitaire rejoints</b>	5843	8490
<b>Campagne « Sans oui, c'est non! »</b>	12 au 23 février 2018	<i>Compris dans les activités du CIPVACS</i>
<b>Campagne « Le respect, rien de moins. »</b>	7 au 11 novembre 2017	12 au 15 novembre 2018
<b>Dossiers</b>	241	104*
<b>Plainte**</b>	10	5
- Harcèlement psychologique	9	5
- Harcèlement sexuel**	0	-
- Harcèlement psychologique et sexuel**	1	-
<b>Plaintes</b>		
- Recevables	8	3
- Non recevables	1	2
<b>Mode alternatif de règlement des différends</b>		
- Médiation en cours	s/o	
- Médiation conclue	1 + 1 = 2	
<b>Enquêtes</b>		
- En cours au 30 avril	7 - 4 = 3***	2
- Enquête suspendue au 30 avril	-	-
- Fondée	-	-
- Non fondée	2	-
- Fondée en partie	1	-

\* En 2018-2019, le CPIMH a procédé à l'ouverture de 104 dossiers. De ce nombre, l'ensemble des dossiers avaient été traités et fermés à la fin de l'année financière à l'exception du dernier inscrit à la fin de la période couverte. Le traitement du dossier ouvert à la fin avril a été complété en mai 2019.

\*\* La compilation des plaintes de la nature du harcèlement sexuel et de celle du harcèlement psychologique & sexuel a cessé à compter du 28 novembre 2018, date de l'adoption de la *Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel* et la compilation de ce type de dossiers dans la nouvelle unité administrative le CIPVACS.

\*\*\* Des 7 dossiers en cours au 30 avril 2018, une médiation a été conclue par le Vice-rectorat aux ressources humaines, au courant de l'année. En date du 30 avril 2019, 2 dossiers d'enquête ont été trouvés non fondés, 1 dossier a été trouvé fondé en partie et il restait 3 enquêtes en cours. Les 3 rapports d'enquête ont été produits au Vice-rectorat aux ressources humaines depuis et sont sous analyse pour décision. Des 3 dossiers recevables de l'année financière actuelle, 2 sont toujours sous enquête, l'un ayant été jugé non recevable en cours d'enquête.

## 2. Personnes ayant utilisé les services du CPIMH\*

Personnes ayant utilisé les services du CPIMH	2017-2018					
	Dossiers Nature du harcèlement	Consultations Harcèlement psychologique et harcèlement sexuel	Consultations autres	Signalement*	Plaintes (plaignants)	Dossiers administratifs
Étudiants Étudiantes 1 <sup>er</sup> cycle	24	6	10	7	1	26
Étudiants Étudiantes 2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> cycles	26	11	10	2	3	
Employés** Employées	53	17	28	7	1	27
Autres	1	1	0			11
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>35</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>64</b>
Femmes	63	19	32	11	1	s/o
Hommes	40	15	16	5	4	s/o
Autres	1	1	0	0	0	s/o
<b>Total dossiers</b>	<b>104</b>	<b>35</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>64</b>

\* Consultations et signalements

\*\* Incluant gestionnaires

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

## Le mandat

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

Le Centre a pour mandat :

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

## L'équipe

Nancy Chamberland, directrice par intérim

Christine Delarosbil, coordonnatrice d'opérations

Diane Lagueux, secrétaire jusqu'au 30 avril 2019

France Walsh, secrétaire depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019

<sup>1</sup> Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, article 5.4.

## 2. Tableau des activités de prévention et de formation

Année 2018-2019		
Rencontre, sensibilisation, formation	Activités	Nombre de personnes rencontrées
<b>Communauté étudiante</b>		
- Tournée des classes (FLE : français langue étrangère et autres)	Général : 25 FLE : 32	1705 240
- Présentations lors de l'atelier « Les CLÉS de la réussite », organisé par le Centre d'aide aux étudiants	3	22
- Formations obligatoires aux intégrateurs et intégratrices	10	214
- Formation de bénévoles	6	24
- Formations des témoins-actifs	5	118
- Activités de sensibilisation et de prévention* : ateliers sur demande, kiosques d'informations, journée porte ouverte UL, kiosques de la rentrée, tournée des autobus des activités d'intégration, tournée des partys d'Halloween, exposition <i>Que portais-tu?</i>	13	1468
- Campagne « Le respect, rien de moins. »	14	4643
- Formations des pairs-aidants contre l'intimidation	2	14
<b>Gestionnaires</b>		
Formations, présentations, conférences	1	15
<b>Membres du personnel</b>		
Formations offertes à différents groupes du personnel	2	27
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>8490</b>

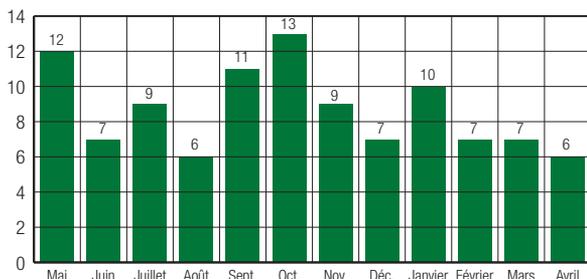
\* Les activités de sensibilisation, de formation et de prévention des violences à caractère sexuel qui se sont tenues après le 28 novembre 2018 ont été compilées dans le rapport annuel du CIPVACS.

### 3. Statistiques et commentaires

#### Répartition des dossiers au cours d'une année

**Total 2018-2019 : 104 dossiers incluant les consultations, signalements et plaintes**

**Répartition mensuelle des ouvertures de dossiers 2018-2019**



L'achalandage au CPIMH se répartit de façon assez similaire annuellement, les périodes de rentrées scolaires générant toujours une augmentation de la fréquentation.

Le volume total de dossiers traités de la nature du harcèlement est de 104, répartis mensuellement dans le tableau ci-dessus. 18 dossiers de la nature du harcèlement sexuel ont été ouverts au CIPVACS après l'adoption de la Politique VACS, ce qui porterait le nombre de comparaison avec celui de l'année dernière à 122. C'est une diminution de 50 %. Réjouissant s'il en est, on peut avancer que les activités de sensibilisation, formation ainsi que les diverses campagnes annuelles, commencent à porter fruit. D'aucuns diraient que le message de tolérance zéro véhiculé par l'institution depuis quelques années est un message à connotation négative qui n'aurait pas nécessairement les effets escomptés auprès de la communauté. Je suis d'un avis plus nuancé, car je crois au facteur d'exemplarité de la conclusion de certaines enquêtes. L'enquête est traitée confidentiellement, mais elle se sait dans l'entourage immédiat des personnes impliquées et, en ce sens, en sus des campagnes de sensibilisation, le facteur dissuasif se propage, la courbe d'apprentissage s'améliore rendant le message plus efficace.

Aussi, les méthodes de travail renouvelées entre le Vice rectorat aux ressources humaines (VRRH) et le CPIMH ainsi que l'arrivée de monsieur Daniel Frigon, responsable de la prévention et de la résolution des différends au VRRH, auront contribué à la diminution des dossiers au CPIMH. Plusieurs types d'interventions auparavant effectuées par le CPIMH comme le coaching, les interventions dans le milieu, le service-conseil aux gestionnaires relevaient plus de la fonction ressources humaines de l'institution. Effectuées par les personnes responsables de ce type d'intervention au VRRH, elles favorisent une plus grande adéquation entre les activités du CPIMH et le mandat lui étant confié aux termes du règlement<sup>2</sup>. Il en résulte également pour les membres de la communauté une compréhension plus réaliste des rôles et responsabilités de chacun tant au VRRH qu'au CPIMH, ainsi que des interventions en milieu de travail plus proactives.

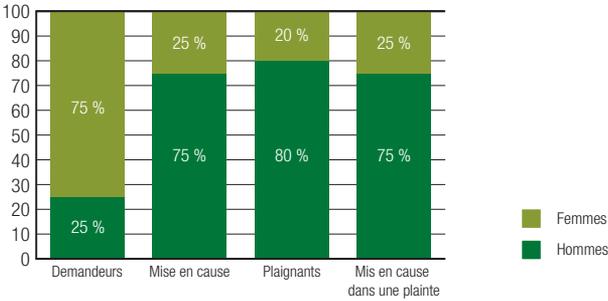
Nous tiendrons la communauté informée de l'évolution de la situation.

<sup>2</sup> Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, article 5.4

## Répartition selon le sexe

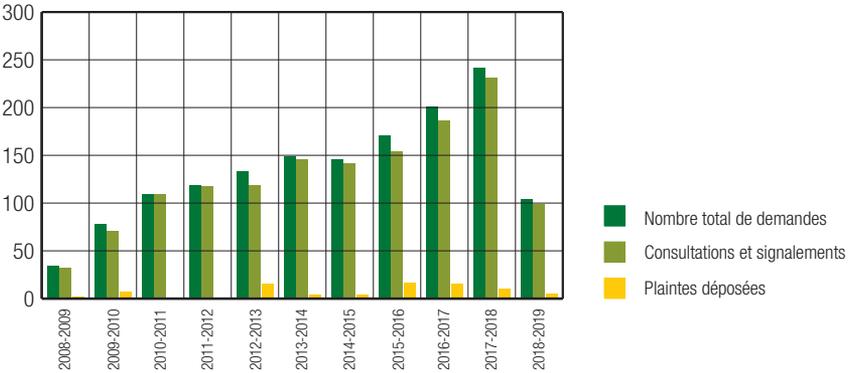
Répartition des demandeurs, des personnes mises en cause et ayant déposé une plainte selon leur sexe

2018-2019



## Nombre de demandes

État des interventions du CPIMH de 2008 à 2019



2018-2019

Dossiers : 104

Consultations et signalements : 99

Plaintes : 5

Le CPIMH a traité 168 au total dont 64 dossiers de nature administrative et 104 de la nature du harcèlement. D'un total de 104 dossiers de la nature du harcèlement, 53 dossiers ont eu pour requérants, des personnes employées, 50 des personnes étudiantes et un dossier, un tiers. Des 53 dossiers de personnes employées, la répartition entre les hommes et les femmes qui consultent est assez similaire d'année en année soit environ 40 % d'hommes et 60 % de femmes dans la proportion cette année de 22 dossiers /hommes et 31 dossiers /femmes.

Une analyse plus fine des personnes requérantes révèle que la part de consultations par la personne requérante pour elle-même, est plus élevée chez les femmes, et ce, dans une proportion de 80% des dossiers, soit 25 dossiers sur 31. Les consultations pour un tiers ou dans un contexte de situation de gestion comportant des aspects vexatoires ou harcelants, se retrouvent dans une proportion de 20% des dossiers, soit 6 dossiers sur 31. Chez les hommes la consultation pour un tiers ou dans un contexte de gestion, est à 40% des dossiers, soit dans 9 dossiers sur 22, alors que ceux ayant consulté pour eux-mêmes représentent 60% des dossiers soit 13 dossiers sur 22.

Des 104 dossiers de la nature du harcèlement (comportement vexatoire, climat de travail, harcèlement) 83 furent des consultations, dont 35 consultations en matière de harcèlement psychologique ou sexuel et 48 en consultations sur d'autres matières, informations générales, propos et comportement vexatoires, incivilités au travail, 16 étaient de la nature d'un signalement et 5 des plaintes formelles. De ces 16 signalements, 11 provenaient de femmes et 5 d'hommes, l'un de ces dossiers a conduit à la rédaction d'un avis de facteurs de risques produit au VRRH.

Les dossiers administratifs permettent de consolider les liens avec les membres de la communauté universitaire et les partenaires de la Ville de Québec ou d'autres universités, en plus de représenter toutes les activités de prévention, de sensibilisation et de formation. De ces 64 dossiers administratifs, 18 demandes se sont concrétisées en 26 formations, et ont permis de rejoindre 412 personnes. Deux demandes de formation ne se sont pas concrétisées faute de suivi de la personne requérante. 38 partenaires à l'interne et à l'externe, des membres du personnel et des étudiants.es ont fait des demandes d'informations. Le CPIMH a répondu à 4 demandes médias pendant l'année et à 4 demandes étudiantes dans le cadre de travaux scolaires. Au total, la réponse et le suivi aux dossiers administratifs ont totalisé près de 40 jours ouvrables de travail.

Plusieurs activités de sensibilisation ponctuelles sont néanmoins utiles pour faire connaître les services du CPIMH à la communauté. Ces activités qui peuvent prendre la forme de kiosques éducatifs, de tournées des classes, d'invitations à être présent dans les fêtes étudiantes ou autres activités informelles, permettent également de partager des informations pour faciliter l'implantation d'une culture de respect à l'Université.

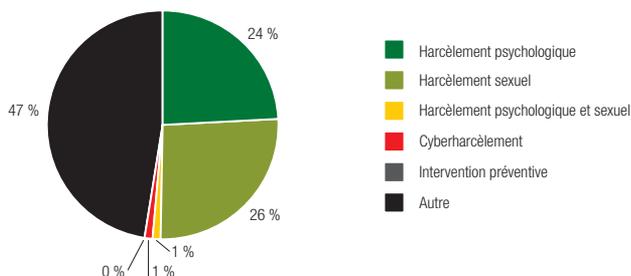


Photo prise en novembre 2018. Sur la photo : Michel Dorais, professeur, Amanda Jetté Knox, Robert Beauregard, vice-recteur exécutif et vice-recteur aux études et aux affaires étudiantes, Christine Delarosbil, sexologue et coordonnatrice d'opérations.

La campagne « Le respect, rien de moins. » vise d'ailleurs précisément à renforcer la culture de respect sur le campus. Cette année, des activités variées et dynamiques (conférences, activités en ligne, activités artistiques) ont rejoint 4643 personnes. Une activité particulièrement émouvante d'une conférence-témoignage de Mme Amanda Jetté Knox ayant vécu et supporté à la fois son fils alors adolescent et son mari dans leur transformation de genre s'est tenue en présence du professeur Michel Dorais devant une assistance de 80 personnes. Nous tenons à les remercier chaleureusement ainsi que monsieur Robert Beaugregard, vice-recteur exécutif et vice-recteur aux études et affaires étudiantes, pour sa présence et son partage lors de cette activité. Cette campagne ne pourrait connaître un tel succès sans la collaboration des partenaires : la Confédération des Associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval (CADEUL), l'Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures (AELIES), le Service de sécurité et de prévention (SSP), le Syndicat des travailleurs et travailleuses étudiants et postdoctoraux de l'Université Laval (STEP), les vice rectorats aux ressources humaines, celui des études et des affaires étudiantes, la Direction des communications et le Service des résidences, ainsi que l'implication des bénévoles. Nous les en remercions.

## Nature des demandes (signalements, consultations et plaintes)

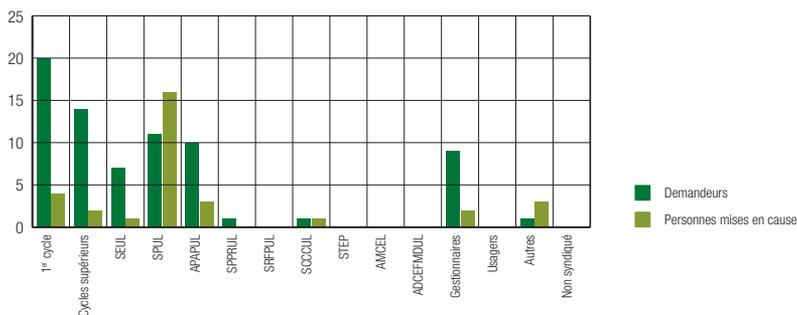
### Répartition de la nature des demandes 2018-2019



Les pourcentages illustrés pour le harcèlement sexuel et pour le harcèlement psychologique et sexuel sont pour une partie de l'année seulement puisque la Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel est entrée en vigueur à la fin novembre. Pour la présente reddition de comptes, nous avons conservé ce tableau à titre informatif. Les demandes en matière de harcèlement psychologique sont le reflet de l'année entière alors que celles en matière de harcèlement sexuel sont le reflet d'une période de 7 mois. Encore cette année, on constate que la plupart des demandes effectuées auprès du CPIMH sont classées « autres ». Elles couvrent des demandes d'information générale sur la notion de harcèlement, les comportements et propos vexatoires, incivilités ou des demandes d'informations et de conseils en dehors du mandat du CPIMH que nous référons à d'autres instances traitant également de plaintes. Cette statistique illustre bien la pertinence de l'action inscrite au Plan d'action 2017-2022 de mettre en place un « guichet unique » pour le signalement de situations problématiques et conflictuelles. Cette instance pourrait offrir, au bénéfice de l'ensemble de la communauté, un volet information de première ligne sur l'ensemble des politiques et règlements traitant de signalements, dénonciations, dévoilements et plaintes.

## Répartition des demandes et des personnes mises en cause

2018-2019



Les demandes sollicitées par les membres du personnel et les étudiants.es sont variées. Elles concernent encore cette année très souvent le climat de travail.

À l'instar de l'an passé, alors que je faisais la remarque que certains.es employés.es avaient le réflexe de consulter le CPIMH en premier lieu plutôt que de s'adresser à leur gestionnaire ou au VRRH, il semble que les étudiants.es, particulièrement ceux des cycles supérieurs, aient le même réflexe. Certains.es étudiants.es sont réticents.es à communiquer avec la direction de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycle de leur faculté ou de la Faculté des études supérieures et post doctorales (FESP) ou, curieusement, ils nous disent ne pas en connaître l'existence. Leurs besoins et attentes ne sont souvent pas du ressort du mandat du CPIMH. Nous les référons alors à leur direction ou à la FESP. Ces consultations étudiantes pour des affaires académiques gonflent les données des personnes visées appartenant au Syndicat des professeurs et professeures de l'Université Laval (SPUL).

Nous illustrerons de quelques exemples les demandes traitées :

Il arrive que l'intégration d'un.e employé.e en remplacement suscite de la résistance de la part de collègues qui vivent difficilement le départ d'un.e collègue apprécié.e. L'employé.e remplacé.e en fait alors les frais.

La crédibilité de collègues professionnels en situation de gestion est malmenée. Leur nomination est souvent perçue comme du favoritisme. La décision du gestionnaire, ses attentes envers les autres membres de l'équipe, les rôles et responsabilités de professionnel en situation de gestion gagneraient à être précisés par le gestionnaire lui-même.

Des gestionnaires académiques ont témoigné avoir accepté une charge de gestion, pour « dépanner ». Certains sont en fin de carrière et expriment de la réticence à gérer les problèmes de ressources humaines. À l'inverse d'autres sont au début de leur carrière et craignent de se « brûler » professionnellement. Faute d'interventions proactives, il arrive que le climat se détériore.

Insatisfait d'une entente patronale – syndicale relativement à un dossier, un employé désirait que le CPIMH intervienne. Il s'agit du droit de gestion de l'Université et de compétences syndicales dans lesquelles le CPIMH n'a pas à s'immiscer.

Une restructuration impliquant la rationalisation de ressources humaines et financières d'un secteur, non suffisamment expliquée, peut entraîner de la résistance au changement et de vives tensions.

La tenue de propos vexatoires et agressifs exprimés dans le cadre d'un processus de dotation, hors la présence des représentants des ressources humaines, nous a été rapportée, alors que les opinions quant au candidat à retenir divergeaient. Cette situation a suscité des craintes de représailles de la part de membres du comité de sélection.

Par ailleurs, le CPIMH a été consulté par un étudiant estimant qu'un professeur mettait à risque la sécurité du groupe. Sans être de la nature du harcèlement, il désirait que nous intervenions parce qu'il estimait que son intégrité physique et celle d'autres étudiants étaient menacées. Le problème se serait résolu sans intervention. Nous l'avions renseigné que le droit à l'intégrité physique est reconnu dans la Déclaration des droits des étudiants (la Déclaration) et de la possibilité de s'adresser à l'ombudsman. Selon cette Déclaration, si un étudiant est insatisfait de la réponse obtenue auprès du supérieur immédiat de la personne qu'il tient responsable, il peut s'adresser à l'ombudsman. L'ombudsman tente la médiation et en cas d'échec, il peut recommander au secrétaire général de saisir le Comité d'application des droits des étudiants et des étudiantes. Le texte initial de la Déclaration date de 30 ans, sa dernière modification remonte à juin 1998. Le processus complexe y étant décrit est peu ou pas utilisé. D'autre part, conformément à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles* (L.Q.2016, c.34) (la Loi), le Conseil d'administration de l'Université a adopté en février 2018 la *Politique sur la divulgation d'actes répréhensibles à l'Université Laval* dont l'application couvrirait ce genre de situation si des employés soulevaient un problème similaire. Toutefois, les étudiants sont exclus du champ d'application de la *Politique sur la divulgation d'actes répréhensibles à l'Université Laval* sous réserve de pouvoir s'adresser directement au Curateur public responsable de l'application de la Loi.

Le Plan d'action 2017-2022 prévoit l'établissement d'un cadre de gestion des plaintes et des enquêtes ainsi que la mise en place d'un « guichet unique » pour le signalement des situations problématiques et conflictuelles. L'établissement de ce cadre permettra de faire le point entre toutes les avenues de signalements et de plaintes à la disposition de la communauté et de revisiter de manière intégrée l'ensemble du cadre normatif actuel.

<sup>8</sup> Rapport annuel 2013-2014 p. 13

## Les plaintes

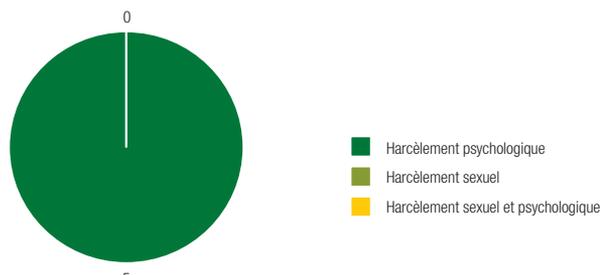
2018-2019

Plaintes : 5

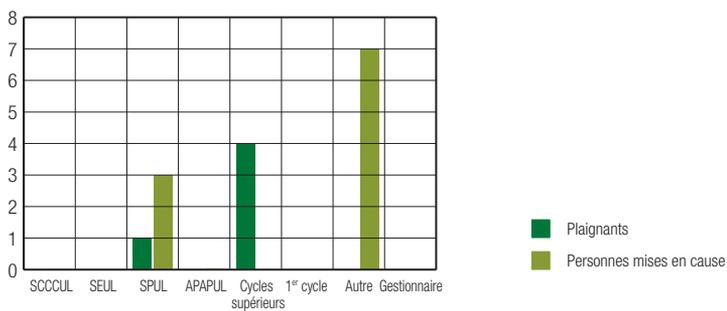
Harcèlement psychologique : 5

Harcèlement psychologique et sexuel : 0

### Nature des plaintes déposées 2018-2019

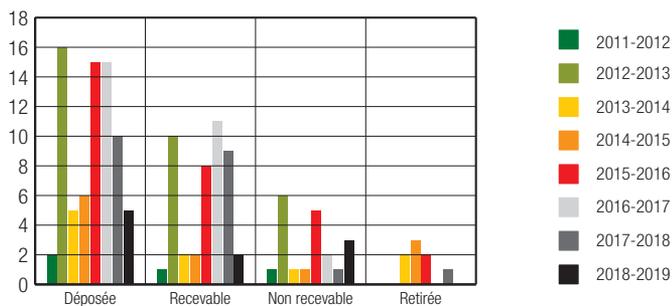


### Profil des plaignants et des personnes mises en cause selon leur statut 2018-2019

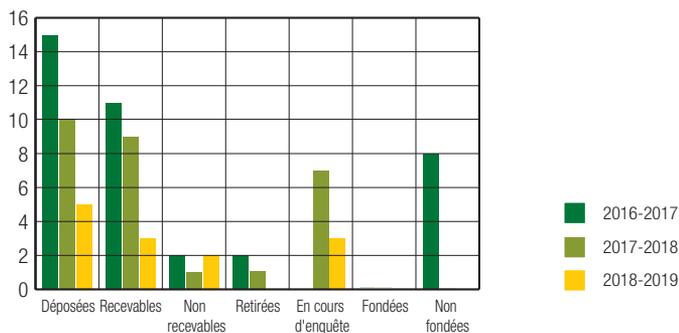


## Traitement des plaintes

### Recevabilité des plaintes depuis 2011



### Traitement des plaintes



Un changement important est intervenu à la *Loi sur les normes du travail* (c. N- 1.1), le 12 juin 2018, portant à 2 ans du dernier événement le délai pour porter une plainte en matière de harcèlement. Cette modification des délais ne peut faire revivre un droit éteint, la portée de la loi n'étant pas rétroactive. Un règlement ne pouvant prévoir des dispositions moins avantageuses qu'une loi, le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* devra être ajusté à ce nouveau délai. Cependant cette nouvelle disposition est d'ores et déjà appliquée à l'Université pour les employés bien que le délai plus court prescrit de 90 jours dans le Règlement n'ait pas encore été changé. Pour les étudiants.es, l'Université devra se positionner à la première des deux dates suivantes, soit à la faveur du dépôt d'une plainte étudiante ou lors de la révision du Règlement. Pour ma part je suis en faveur d'une interprétation large du délai prescrit pour les étudiants soit également 2 ans, d'autant plus que le Règlement a augmenté, en 2016, à 150 jours du dernier événement le délai pour déposer une plainte par une personne étudiante.

Le nombre de plaintes a diminué cette année. Un.e plaignant.e peut compléter directement le formulaire et le déposer au CPIMH qui le transmet sans délai au vice rectorat concerné. Ce scénario est plutôt rare. En général le CPIMH est consulté en premier lieu. Pour la majorité des personnes qui consultent, la plainte servirait à se faire entendre, à être écouté, l'écoute attendue ou la solution à un problème partagé avec un supérieur ou un gestionnaire n'ayant pas été à la hauteur des attentes ou des besoins exprimés. Inaction du gestionnaire ? Rarement. Les conflits au travail sont la hantise de plusieurs gestionnaires, parfois maladroits.es ou démunis.es devant la complexité des situations conflictuelles. Pouvant se sentir dépassés.es par une situation donnée, certains.es témoigneront avoir cru, avec le passage du temps, à un apaisement de la situation. Ils n'interviendront pas suffisamment. Or une situation de gestion problématique évitée se détériore. Cette analyse est valable et peut-être encore plus du côté académique. Les professeurs.es et gestionnaires académiques manifestent souvent du désarroi devant une situation de gestion de ressources humaines pour laquelle ils ne sont pas ou peu préparés.es.

Ils demeurent frileux.ses à demander de l'aide ou des conseils au conseiller.ère en ressources humaines de leur unité et ne connaissent pas encore bien le rôle du responsable prévention et résolution des différends du Vice rectorat aux ressources humaines.

Il y a ici un bel enjeu de communication et de gestion. Savoir agir implique de connaître et d'utiliser les ressources à sa disposition. Savoir agir implique également d'assumer l'obligation et la responsabilité partagées de créer un milieu de travail, d'études et de prestation de services harmonieux, exempt de harcèlement où chacun a droit au respect, à la dignité et à la protection de son intégrité physique et psychologique. L'évitement n'est jamais la solution.

Les choses tendent à changer. Le CPIMH, le Vice rectorat aux ressources humaines ainsi que le Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes ont développé d'excellents canaux de communication. Nous travaillons les dossiers de manière concertée. Ce qui relève du climat de travail appartient aux ressources humaines et ces dossiers leur sont référés. À cet égard la figure ci-dessous constitue une illustration intéressante de ce qu'est le climat de travail.

« ...Le climat de travail :

- ***Ce qui nous unit***

- *Le travail*

- *Les tâches à accomplir*

- ***Ce qui nous différencie***

- *Notre héritage génétique*

- *Nos convictions*

- *Notre expérience de vie*

- *Nos intérêts*

- *Nos valeurs*

- ***Le climat de travail***

*Le travail et les tâches + La manière dont nous manifestons nos différences*

= *Le climat de travail ...»<sup>3</sup>*

Nous passons tous et toutes de longues heures au travail et avec des collègues que nous ne choisissons pas. Chacun.e d'entre nous avons nos propres attentes professionnelles et défis relationnels. Il nous arrive d'avoir l'emploi « parfait » au moment opportun en termes de défis intellectuels, professionnels et d'affinités avec nos collègues. La lourdeur de la tâche et les responsabilités importent peu, nous sommes alors dans un «flow»<sup>4</sup>. Le travail devient une activité motivante procurant bonheur et gratification. Il donne un sens à notre vie. Certaines périodes peuvent être plus difficiles, les relations ne passent pas ou mal. Il y a alors évitement ou escalade de conflits. L'escalade de conflits peu, mal ou non traitée entraîne forcément une détérioration du climat de travail souvent assimilé à du harcèlement. En sus des tensions, des souffrances générées pour les personnes qui les vivent, cette détérioration entraîne également un climat de travail tendu, une diminution de la productivité pour l'ensemble du milieu vulnérabilisant ainsi un service, un secteur donné et ultimement l'institution. En période de pénurie de main-d'œuvre, cet enjeu du climat de travail est particulièrement crucial.

L'Université a à cœur que les membres de la communauté universitaire puissent se faire entendre, qu'ils aient l'assurance de la bonne volonté à résoudre leurs problèmes ou l'amélioration de leurs relations, sans avoir à loger dans tous les cas, de plaintes formelles. En ce sens, la rédaction d'avis de facteurs de risques et l'application de modes alternatifs de résolution des différends en concertation avec les vices rectorats et les décanats concernés peuvent jouer un rôle très positif. La promotion d'une prise en charge précoce et concertée de situations à risques, la responsabilisation et l'imputabilité de tous les intervenants constituent des indicateurs d'un milieu d'études et de travail respectueux où la dignité et la protection de l'intégrité physique et psychologique de tous sont au cœur de la mission de l'Université.

<sup>3</sup> Suzanne Mussely Gosselin, *Harcèlement psychologique et enjeux relationnels : comprendre et savoir agir*, Éditions Yvon Blais, 2013, p.143

<sup>4</sup> Mihaly Csikzentmihalyi, *Le secret du bonheur*

# Conclusion

Le CPIMH est fier du bilan présenté dans cette reddition de compte. Le Centre est connu à l'Université et sa crédibilité bien campée depuis plusieurs années.

La culture organisationnelle du CPIMH repose en grande partie sur la sensibilisation et la prévention. Il m'importait de m'assurer de la durabilité de ce caractère distinctif. Aussi nous n'avons ménagé aucun effort à ce chapitre et les nombreuses activités de sensibilisation et de formation en témoignent.

J'avais également comme objectif de favoriser l'émergence d'autres piliers de développement de la culture du Centre, à savoir, une collaboration renouvelée avec les vice-rectorats impliqués dans les dossiers de la nature du harcèlement, particulièrement le Vice-rectorat aux ressources humaines et le Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes, ainsi qu'avec les facultés et services de même que l'application concertée de modes alternatifs de résolution des différends. Nous pouvons dire mission accomplie !

# Remerciements

La présentation du rapport annuel au Conseil d'administration de l'Université est une occasion d'échanges et de partage sur les enjeux exprimés. L'intérêt et la confiance renouvelés par le Conseil sont appréciés et stimulants. Je tiens à remercier sincèrement chacun de ses membres ainsi que la direction de l'Université, le personnel des ressources humaines, des études et affaires étudiantes, les instances syndicales et associatives ainsi que l'ensemble des membres de la communauté universitaire pour leur réceptivité, ouverture et collaboration.

Je ne saurais passer sous silence l'excellent soutien de madame Christine Delarosbil, coordonnatrice d'opérations. Nous formons une toute petite équipe dont le nombre de personnes est inversement proportionnel à la très grande quantité et qualité de travail abattu... ! Merci Christine ! Merci à madame Diane Lagueux secrétaire pour sa collaboration jusqu'au 30 avril 2019 et à madame France Walsh qui à pris la relève à compter du 1<sup>er</sup> mai 2019.





# 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](mailto:cpimh@cpimh.ulaval.ca)  
[ulaval.ca/harcelement](http://ulaval.ca/harcelement)