



Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

RAPPORT ANNUEL
2020-2021

par

Nancy Chamberland, notaire
Directrice

Présenté au Conseil d'administration de l'Université Laval

Le 27 octobre 2021

Centre de prévention et d'intervention
en matière de harcèlement



UNIVERSITÉ
LAVAL

Table des matières

Mot de la directrice	1
Tableaux récapitulatifs	2
1. Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement	5
Le mandat	5
L'équipe	5
2. Tableau des activités de prévention et de formation	6
3. Statistiques et commentaires	7
Répartition des dossiers au cours d'une année	7
Répartition selon le sexe	8
Nombre de demandes	9
Nature des demandes (signalements, consultations et plaintes)	12
Répartition des demandes et des personnes mises en cause	13
Les plaintes	14
Traitement des plaintes	15
Évaluation des services	16
Conclusion	17

Mot de la directrice

L'Université a l'obligation de créer et de maintenir, pour tous les membres de la communauté et pour les tiers, un environnement propice à la réalisation de ses missions d'enseignement et de recherche, de même qu'un milieu de travail, d'études et de prestation de services harmonieux, exempt de harcèlement. Elle 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. Le harcèlement et la discrimination peuvent être présents dans tous les milieux de travail et tous les lieux, y compris dans les établissements d'enseignement supérieur.

Une étude¹ de Statistiques Canada financée par Femmes et égalité de genres Canada a utilisé les données de l'Enquête sur le corps professoral et les chercheurs du niveau postsecondaire (ECPCNP) effectuée en 2019 pour examiner le harcèlement et la discrimination subis en milieu de travail par les membres du corps professoral des universités à temps plein et à temps partiel, les formateurs au niveau collégial, les boursiers postdoctoraux et les étudiant-e-s au doctorat dans les établissements d'enseignement postsecondaire au Canada. L'étude fait la lumière sur certains types de harcèlement précis, la relation entre la personne responsable du harcèlement et la victime, ainsi que les motifs et les types de discrimination. Sans surprise, l'étude révèle que les femmes sont plus susceptibles que les hommes de subir du harcèlement et de la discrimination en milieu de travail dans les établissements d'enseignement postsecondaire. Les groupes de minorités sexuelles et les personnes ayant une incapacité figurent parmi les personnes les plus susceptibles d'être victimes de harcèlement et de discrimination en milieu de travail dans ces mêmes établissements. Les personnes en situation d'autorité étaient les personnes les plus fréquemment responsables du harcèlement en milieu de travail à l'endroit des étudiant-e-s au doctorat et des boursiers postdoctoraux.

Dans les cas de harcèlement en milieu de travail contre des professeur-e-s enseignant au collège et à l'université, les collègues et les étudiant-e-s étaient les personnes les plus souvent identifiées comme étant les personnes responsables. Les femmes et les hommes, peu importe le poste qu'ils occupaient au sein de leur établissement d'enseignement, étaient plus susceptibles de subir du harcèlement de la part d'un homme que d'une femme. L'étude conclut malheureusement que le harcèlement et la discrimination sont encore très présents et que les taux de prévalence diffèrent selon le genre ou d'autres caractéristiques. Les types de harcèlement sont toutefois semblables : comportements humiliants, violence verbale, ostracisme, discrimination. Heureusement, l'étude met aussi de l'avant que la grande majorité des personnes, mais plus souvent les femmes, ont pris des mesures (confrontation, consultation, signalement et plainte) en réaction à ces situations.

Seul, le CPIMH peut... peu. C'est avec la collaboration de tous les membres de la communauté universitaire, ensemble et mobilisés, que nous parviendrons à réduire l'écart entre les situations qui nous sont rapportées et l'obligation de respect, de civisme et de bienveillance dont nous sommes empreint-e-s par les valeurs universitaires. La solution demeure simple : l'attention et le souci aux autres, la courtoisie, la bienveillance, la volonté de maintenir des relations professionnelles et personnelles saines et constructives, et ce, malgré les contraintes et les difficultés quotidiennes. Je suis et demeure confiante en notre capacité de réussir.

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement pour l'exercice 2020-2021.

Bonne lecture,

Nancy Chamberland, notaire

Directrice

Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

Le 29 juillet 2021

¹ <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/daily-quotidien/210716/dq210716c-fra.pdf?st=XKUIHqjd>

Tableaux récapitulatifs

Activités et dossiers

	ANNÉE 2019-2020	ANNÉE 2020-2021
Activités de prévention, formation, sensibilisation	86	9
Membres de la communauté universitaire rejoints	10 751	3 358
Campagne « Le respect, rien de moins. »	11 au 15 novembre 2019	Annuelle
Dossiers*	105	97
Plaintes		
- Harcèlement psychologique	5	9
Plaintes**		
- Recevables	3	3 (01, 34 et 55)
- Non recevables		2 (35,93)
- Recevabilité suspendue	2	2 (8 et 43)
- Recevabilité Analyse en cours		2 (64 et 67)
Mode alternatif de règlement des différends		
- Médiation en cours		1 (8)
- Médiation conclue		1 (55)
Enquêtes		
- En cours au 30 avril		--
- Enquête suspendue au 30 avril	1	--
- Fondée		--
- Non fondée	1	--
- Fondée en partie		--

* En 2020-2021, le CPIMH a procédé à l'ouverture de quatre-vingt-dix-sept (97) dossiers. Sept (7) dossiers étaient encore en traitement à la fin de l'exercice financier au 30 avril 2021; le traitement de 2 dossiers inscrits en mars et avril a été complété en mai et juin 2021. Les cinq (5) dossiers encore ouverts sont des plaintes ayant été transmises au VREDIRH pendant l'année : analyse de recevabilité, enquête et décision. Des 97 dossiers reçus en 2020-2021, quatre-vingt-six (86) étaient des consultations en matière de harcèlement psychologique, deux (2) étaient un signalement et neuf (9) étaient des plaintes.

** Nous avons fait état l'an passé que deux (2) dossiers de plaintes de l'année 2018-2019 étaient encore sous enquête. Depuis, l'un d'entre eux a été jugé non recevable pendant l'année 2019-2020, mais a fait l'objet d'un processus de médiation concluant entre les parties. L'autre a fait l'objet d'une décision de la part de la vice-rectrice du VREDIRH à l'effet que la plainte était non fondée.

Dans le rapport de l'an dernier, nous avons fait état qu'au 30 avril 2020, trois (3) dossiers de plaintes jugées recevables sur les cinq (5) déposées au CPIMH pendant l'année financière 2019-2020 n'étaient pas finalisés. Les enquêtes étaient cependant complétées dans deux (2) dossiers et nous étions en attente des décisions de la vice-rectrice au VREDIRH. Les décisions furent que les plaintes étaient non fondées (# 12 et #26). Toutefois, le rapport déposé par l'enquêteur dans le dossier (# 26) a révélé des irrégularités, des manquements et des éléments préoccupants de la personne mise en cause à l'endroit de la personne plaignante. Des interventions ont été faites auprès de la personne mise en cause par le VREDIRH pour redresser la situation. Le troisième avait fait l'objet d'une suspension d'enquête. L'enquête a été reprise à l'automne 2020 (# 33) et finalement la plainte a été déclarée non recevable selon le complément d'information reçu de l'enquêteur externe. Dans les deux autres dossiers de plaintes déposées en 2019-2020, les analyses de recevabilité avaient été suspendues en raison de la crise sanitaire; l'un des dossiers a été jugé recevable et l'enquête est en cours (# 74) et dans l'autre, une enquête a été confiée à un enquêteur externe pour compléter l'analyse de recevabilité (# 98).

Au 30 avril 2021, des 9 dossiers de plaintes déposées au cours de la présente année (# 1, # 8, # 34, # 35, # 43, # 55, # 64, # 67, # 93,) deux (2) plaintes ont été jugées recevables (# 1, # 8) et deux non recevables (# 35, # 93). Nous sommes en attente de décisions de recevabilité dans 5 dossiers de plaintes (# 8, # 43, # 55, # 64, # 67), dont deux analyses ont été suspendues (# 8, # 43); les parties étant sur le point d'accepter la médiation dans l'un (# 8) et la plaignante devant soumettre un complément d'information à sa plainte (# 43) dans l'autre. Un troisième a été jugé recevable (# 55) et depuis, les parties ont signé une entente de médiation qui est en cours. Dans les deux autres plaintes, l'analyse de recevabilité a été confiée à l'externe et le VREDIRH est en attente des conclusions de l'enquêteur effectuant ces analyses (# 64 et #67). Dans un premier dossier de plainte déposée au cours de l'année (# 01), la plainte avait été jugée recevable, mais l'Université n'avait pas juridiction. Le dossier avait été transmis à l'organisme ayant juridiction pour mener l'enquête; comme il s'agissait d'une problématique dans le cadre d'un stage, le stage étant terminé, l'organisme a procédé à la fermeture du dossier.

Personnes ayant utilisé les services du CPIMH

Personnes ayant utilisé les services du CPIMH 2020-2021	Consultations de la nature du harcèlement	Consultations autres	Signalements	Plaintes (plaignants)	Dossiers administratifs
Étudiants Étudiantes 1 ^{er} cycle	7	14	0	1	32
Étudiants Étudiantes 2 ^e et 3 ^e cycles	9	28	2	6	
Employés Employées	19	11	0	2	S/O
Autres	3	6	0	0	S/O
TOTAL	38	59	2	9	32
Femmes	25	43	2	7	S/O
Hommes	13	16	0	2	S/O
Autres	0	0	0	0	S/O
TOTAL DOSSIERS	38	59	2	9	32

Il est à noter que 97 dossiers ont été ouverts pendant l'année 2019-2020, mais le total des demandeurs est 98 puisque des personnes se sont présentées en duo pour nous entretenir d'une situation donnée.

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.²

Le Centre a pour mandat :

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

L'équipe

Nancy Chamberland, directrice
Christine Delarosbil, coordonnatrice d'opérations (en congé de maternité une partie de l'année)
Lydia Arsenault, coordonnatrice d'opérations
France Walsh, secrétaire

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

2. Tableau des activités de prévention et de formation

Activités et dossiers

ANNÉE 2020-2021

Rencontres, sensibilisation, formation	Activités	Nombre de personnes rencontrées
Communauté étudiante*		
- Tournée des classes (FLE : français langue étrangère et autres)	31	775
- Présentations lors de l'atelier « Les CLÉS de la réussite » organisé par le Centre d'aide aux étudiants	--	--
- Formation de bénévoles	--	--
- Activités de sensibilisation et de prévention : ateliers sur demande, kiosques de la rentrée	5	1 450
- Campagne « Le respect, rien de moins. »	3	1 133
- Formations des pairs-aidants contre l'intimidation	--	--
Gestionnaires		
Formations, présentations, conférences**	--	--
Membres du personnel		
Formations offertes à différents groupes du personnel***	--	--
TOTAL	9	3 358

* En raison du contexte de distanciation sociale en vigueur, les activités de présentation de l'atelier « Les CLÉS de la réussite » et les formations des pairs-aidants contre l'intimidation n'ont pas été tenues en 2020-2021. Comme il était interdit de tenir des kiosques sur le campus, la nécessité de former des bénévoles pour soutenir les efforts de sensibilisation du CPIMH dans ces kiosques s'est également moins fait sentir. Quelques étudiant-e-s se sont tout de même offert-e-s pour du bénévolat et nous avons conservé leurs coordonnées.

** Un dossier administratif concernant le développement d'outils de formation sur la prévention d'incivilités et de harcèlement au travail a été ouvert. L'élaboration d'outils n'a pas été complétée avant la fin de l'année financière, d'où l'absence de mention au tableau ci-haut.

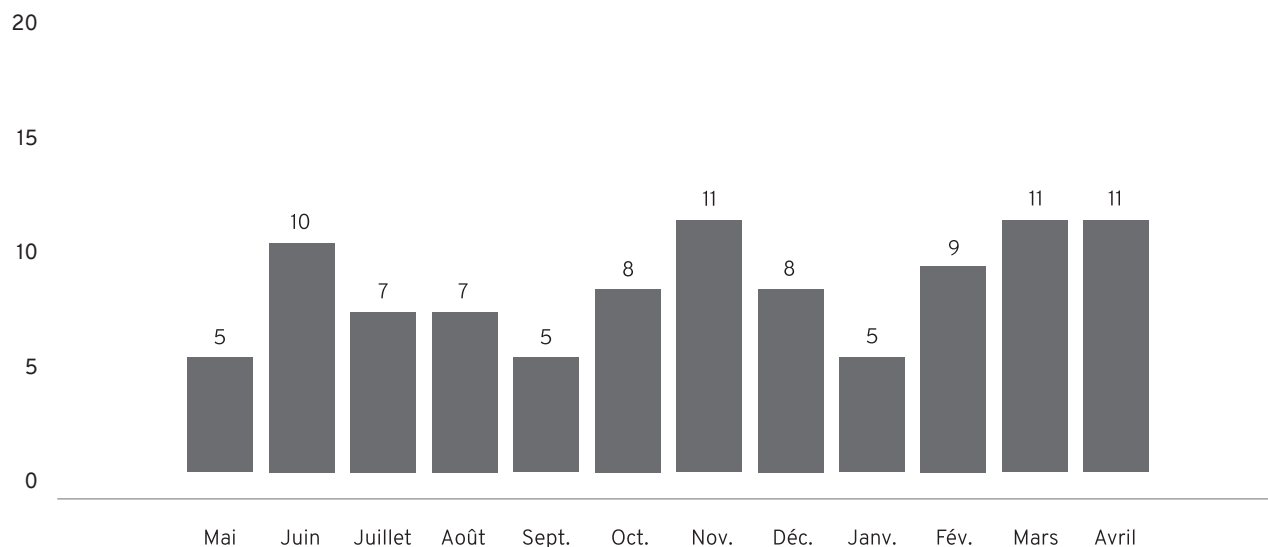
*** Aucune formation de prévention des situations d'incivilités et de harcèlement n'a été offerte au personnel cette année en raison du contexte sociosanitaire amené par la COVID-19, la majorité des employé-e-s ayant travaillé hors campus. Nous entendons reprendre ces formations à la prochaine année financière.

3. Statistiques et commentaires

Répartition des dossiers au cours d'une année

Total 2020-2021 : 97 dossiers incluant les consultations, signalements et plaintes

Répartition mensuelle des ouvertures de dossiers 2020-2021



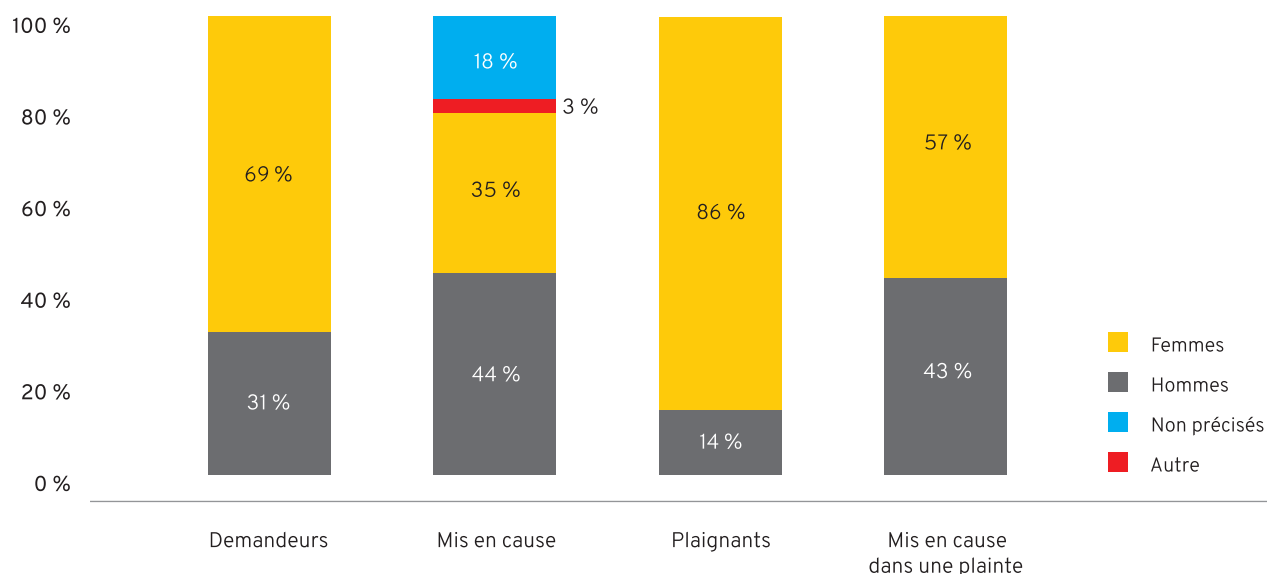
Le volume total de dossiers traités est de 97, réparti mensuellement dans le tableau ci-dessus.

Malgré une très faible présence sur le campus, on constate peu de variabilité dans le nombre de dossiers traités en comparaison à l'année dernière. Nous anticipions la diminution de comportements vexatoires chez les étudiant-e-s, la majorité des cours ayant été donnés en ligne, et nous nous attendions à une augmentation des dossiers de cyberharcèlement, mais les hypothèses anticipées ne se sont pas concrétisées. Toutefois, la pandémie aura exacerbé bien des relations professionnelles et personnelles malgré la distance. L'obligation d'adaptation quotidienne à une situation sans commune mesure avec la vie courante, les réunions sur des plates-formes numériques, la multiplication des échanges courriel, la présence d'enfants et d'adolescent-e-s à la maison ou en alternance école/maison, les pertes d'emploi d'un-e conjoint-e, l'anxiété générée par la menace de la maladie, les inquiétudes pour les proches, les parents, l'absence de relations familiales et sociales, de sorties culturelles, d'entraînement sportif, l'incertitude quant à la fin de cette période, bref tout ce dont collectivement nous avons souffert, a contribué à

maintenir les demandes formulées au CPIMH au niveau de l'an passé. En février, mars et avril, nous avons connu une hausse de demandes. Fatigue pandémique accumulée ? Les gens étaient plus irritables et vulnérables. Le télétravail n'aura pas contribué à freiner les plaintes, au contraire celles-ci ont augmenté. À l'instar des autres rapports que j'ai présentés au Conseil, je demeure encore consternée de constater à quel point les gens se parlent peu, combien ils sont frileux à s'ouvrir à un-e collègue, à exprimer leurs désaccords. Des incidents, des quiproquos, des écrits mal interprétés, assez anodins au départ, prennent et auront pris en temps de pandémie des proportions indues et ont altéré des relations ou des situations professionnelles et personnelles. Nous poursuivons le travail de collaboration avec le VREDIRH favorisant la prise en charge et l'intervention rapide dans des dossiers qui autrement nourriraient la détérioration du climat de travail. Nous tablons également sur toutes les activités de sensibilisation et de prévention offertes par le CPIMH afin que la communauté universitaire migre vers une pensée préventive de première ligne : entre pairs, entre collègues ainsi qu'avec les gestionnaires, par l'ouverture au dialogue et le développement d'habiletés de résolution des différends.

Répartition selon le sexe

Répartition des demandeurs, des personnes mises en cause et ayant déposé une plainte selon leur sexe 2020-2021



D'un total de 97 dossiers de la nature du harcèlement, 98 personnes se sont présentées au CPIMH, l'un des dossiers comptant deux (2) requérant·e·s. Trente (30) dossiers ont eu pour requérant·e·s des personnes employées, 58 étaient des personnes étudiantes dans la proportion de 37 étudiant·e·s aux cycles supérieurs, dont 28 femmes et neuf (9) hommes. On compte 21 dossiers au premier cycle dans la proportion de 13 femmes et huit (8) hommes. Les étudiant·e·s de premier cycle comptent pour 73 % de l'effectif étudiant, contre une proportion d'environ 29 % d'étudiant·e·s inscrits·e·s aux cycles supérieurs³. En général, la fréquentation de nos bureaux par la population étudiante est plus élevée en nombre absolu au premier cycle. En pourcentage, la fréquentation du CPIMH par les étudiant·e·s des cycles supérieurs est cependant plus élevée, dans la proportion de 0,23 % aux cycles supérieurs contre 0,05 % au premier cycle. Enfin, on dénombre neuf (9) dossiers de tiers dont deux (2) ancien·e·s étudiant·e·s, un (1) membre d'une organisation à but non lucratif, un·e (1) ancien·ne employé·e, et cinq (5) personnes non membres de la communauté redirigées vers le bon organisme.

Chez les employé·e·s, la proportion d'hommes ayant consulté est à peu près équivalente à celle des femmes, soit 13 requérants et 17 requérantes. La campagne «Le respect, rien de moins» contribue à sensibiliser les hommes et à briser certains tabous, puisque de manière générale, les consultations masculines ont augmenté ces dernières années.

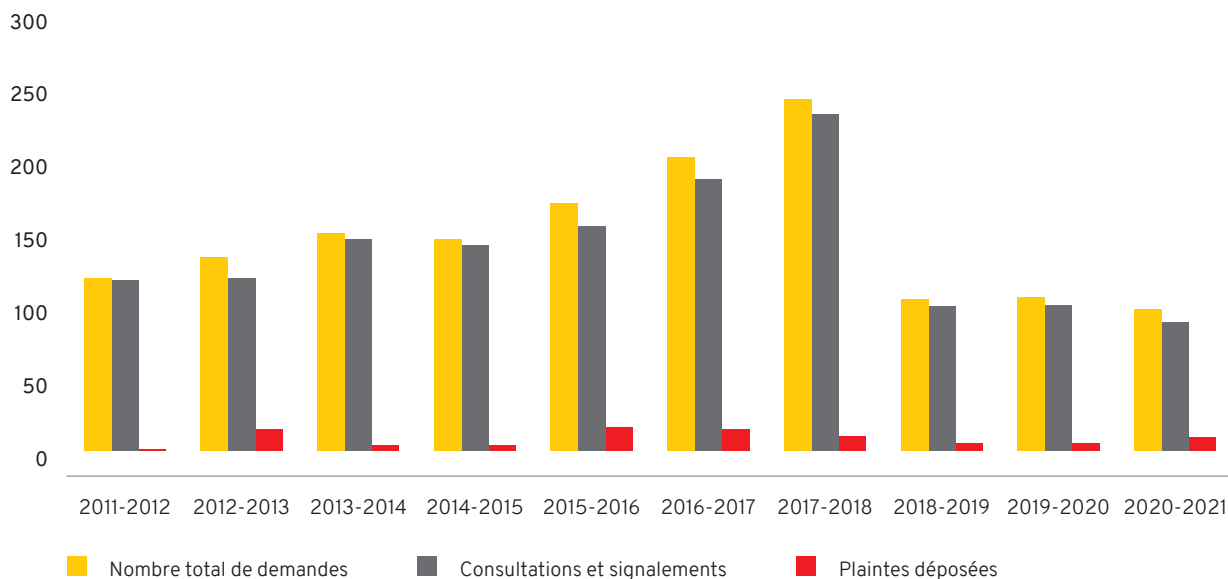
Les plaintes au nombre de neuf (9) se répartissent entre deux (2) employé·e·s, un homme et une femme, et sept (7) étudiant·e·s, dont un·e étudiant·e de premier cycle, ainsi que cinq (5) étudiantes et un (1) étudiant de cycles supérieurs.

Encore cette année, aucune personne ayant consulté le CPIMH ne s'est identifiée comme étant de la communauté LGBTQ+. Le CPIMH affiche sa sensibilité à leur endroit par l'ajout de drapeaux à l'entrée du bureau, une note d'accueil particulière sur le site web et par sa collaboration avec l'Association étudiante pour la diversité sexuelle et de genre, ainsi qu'avec des chercheurs sur le campus.

³ En 2020-2021, le nombre d'étudiant·e·s inscrit·e·s à l'université Laval était de 55 250, soit 40 130 personnes inscrites au premier cycle et 16 265 aux cycles supérieurs. Ces données sont cependant à interpréter avec prudence, puisqu'un·e même étudiant·e peut avoir été inscrit·e à plus d'un cycle d'études au cours d'une même année universitaire, à la suite du passage du baccalauréat à la maîtrise.

Nombre de demandes

État des interventions du CPIMH de 2008 à 2021



Nombre total de demandes : 97
Consultations & signalements : 88
Plaintes : 9

Le CPIMH a traité 129 dossiers au total dont 97 dossiers de la nature du harcèlement et 32 dossiers de nature administrative. Des 97 dossiers de la nature du harcèlement (comportement vexatoire, climat de travail, harcèlement), 86 furent des consultations en matière de harcèlement psychologique et sur d'autres matières (informations générales, climat de travail, propos et comportements vexatoires); deux (2) étaient de la nature d'un signalement et neuf (9) des plaintes formelles. Les deux (2) dossiers de signalement provenaient de personnes étudiantes aux cycles supérieurs. Ils visaient à signaler le climat délétère dans un laboratoire pour l'un et pour l'autre, dans un programme. Dans le premier cas, le doyen était au fait du dossier et intervenait et dans le deuxième, la personne étudiante a décliné l'offre de services du CPIMH et a abandonné ses études.

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

tion. Plusieurs activités de sensibilisation ponctuelles sont utiles pour faire connaître les services du CPIMH et partager les valeurs de respect, civilité, courtoisie auprès de la communauté. Ces activités pouvant prendre la forme de kiosques éducatifs, de tournées des classes, de présence dans les fêtes étudiantes ou autres activités informelles. Cette année, des activités variées ont rejoint 3 358 personnes.⁴

Des 32 dossiers administratifs, aucune demande ne s'est concrétisée en formation en 2020-2021. Comme ailleurs, la conjoncture découlant de la COVID-19 aura eu une influence à ce niveau. La diminution de la demande peut s'expliquer par le fait que les contextes de travail et d'étude étaient moins favorables au développement et à la consolidation des qualités interpersonnelles. Certaines activités formatives ont ainsi été suspendues, soit la formation des pairs-aidants en matière de harcèlement psychologique, habituellement présentée en collaboration avec la clinique de counseling et d'orientation de la Faculté des sciences de l'éducation, et la formation offerte aux bénévoles du Centre. L'offre reprendra en 2021-2022 si le contexte sanitaire le permet.

⁴ En 2018-2019, 14 activités de la campagne «Le respect rien de moins» majoritairement tenues en présence, avaient rejoint 4 643 personnes et cette année, six (6) activités, dont deux (2) présentées sur les réseaux sociaux, ont rejoint 3 358 personnes.

De mai 2020 à avril 2021, quatorze partenaires à l'interne et à l'externe; ainsi que des membres du personnel et des étudiant-e-s ont fait des demandes d'informations au CPIMH. Le CPIMH a répondu à une (1) demande média pendant l'année et à trois (3) demandes de partenaires externes désireux d'en savoir plus sur les bonnes pratiques universitaires en matière de civilité et de harcèlement. Au total, la réponse et le suivi aux dossiers administratifs ont totalisé près de 25 jours ouvrables de travail.

Parmi la sensibilisation et les formations offertes par le CPIMH, on retrouve entre autres des activités en collaboration avec d'autres directions et services. Il s'agit par exemple des activités suivantes :

- Présentation du mandat et des services offerts à la communauté par le CPIMH lors d'activités de sensibilisation organisées par des organisations étudiantes partenaires.
- Tournée des classes en partenariat avec le Service de sécurité et de prévention; afin de respecter les règles sanitaires en vigueur lors de la rentrée, une vidéo présentant le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, ainsi que le mandat et les services du CPIMH, a été produite et partagée aux différentes facultés.
- Présentation d'une conférence sur la gestion des situations conflictuelles, en collaboration avec le Réseau Réagir et la Direction des affaires étudiantes (DAE) de la Faculté de médecine. Cette conférence avait pour objectif d'outiller les étudiant-e-s de la Faculté de médecine à mieux gérer certaines situations signalées au CPIMH comme étant du harcèlement. Celles-ci relèvent plus de conduites vexatoires dont la personne mise en cause n'est pas informée qu'elle blesse ou offusque un-e collègue et reproduit le comportement non désiré, d'où un sentiment de harcèlement vécu pour la victime.
- Présentation lors de l'Atelier « 5 conseils clés... » de l'AELIÉS, en collaboration avec Mon Équilibre UL et le Centre d'aide aux étudiants (CAE).

Le CPIMH a également été sollicité dans différents dossiers initiés et coordonnés par d'autres unités de travail souhaitant agir ou réfléchir en concertation. Il peut s'agir de la révision d'un règlement ou d'une politique, d'une demande d'avis relativement à un problème particulier, ou encore de partage de compétences et de saines pratiques entre unités. Ces collaborations permettent de décloisonner le travail des différentes équipes, d'être en complémentarité les uns avec les autres de manière cohérente avec l'objectif 3.1 de la *Planification stratégique 2017-2022*⁵, de même que de travailler en réseau tout en favorisant l'interdisciplinarité des services offerts à la communauté universitaire.

« Le respect, rien de moins »

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

L'approche communicationnelle entourant l'activité « Le respect, rien de moins » a été revue par l'équipe de coordination de la campagne en 2020-2021 afin d'étendre les activités de prévention et de sensibilisation à l'ensemble du calendrier scolaire, multipliant ainsi les occasions de rappeler le thème de la campagne, soit la civilité. Malgré le contexte de distanciation physique, trois activités ont été offertes à toute la communauté grâce à divers moyens technologiques ainsi qu'à la disponibilité et à l'implication de partenaires. Les activités ont rejoint 1133 personnes.

Un sondage déployé auprès de la communauté universitaire en mars 2021 a permis de mesurer que 30 % des répondants-e-s avaient déjà entendu parler de la campagne de sensibilisation. Nous sommes d'avis que la campagne « Le respect, rien de moins » pourrait bénéficier d'une plus grande visibilité auprès de la communauté universitaire et nous y travaillerons. Dans ce même sondage, plus de deux (2) personnes

⁵ <https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouvernance/bsg/documents-officiels/rapports/Plan-strategique-UL-2017-2022.pdf>

sur dix (10) associaient le message de la campagne au thème du respect (29 %) ou à celui du harcèlement psychologique (24 %) et de ses manifestations diverses comme l'intimidation ou la discrimination, ou à d'autres éléments initiateurs de conflits comme l'incivilité, les difficultés en matière de communication et les relations interpersonnelles (14 %), soit des thématiques abordées par les campagnes passées.

Pour une seconde année, le comité «Le respect, rien de moins» a retenu les services de l'illustratrice Marie-Chloë G. Barrette, dont les affiches ludiques et modernes avaient été appréciées l'an passé. Dans un premier temps, deux (2) nouvelles affiches illustrant que la civilité c'est l'affaire de tous, partout et en tout temps, se sont ajoutées aux cinq (5) de l'année dernière.

L'une de celles-ci a été adaptée pour présenter des personnages portant le masque de protection sanitaire. Les nouvelles illustrations commandées présentaient quant à elles des situations en lien avec le contexte socio-sanitaire de la COVID-19, comme l'importance de se protéger mutuellement en appliquant l'étiquette respiratoire et la désinfection des mains ou encore la nécessité d'appliquer les règles de la netiquette pour assurer le maintien d'un climat d'étude ou de travail respectueux malgré les circonstances.

Dans un second temps, il avait été demandé à madame Barrette de créer des images de cartes virtuelles qui permettraient de favoriser le maintien des liens interpersonnels existants entre les membres de la communauté universitaire, même en situation de télétravail ou d'études à distance. La collaboration nous a permis de concrétiser la suggestion de la FESP : les cartes virtuelles ont été lancées en novembre 2020 et plus de 1000 personnes les ont utilisées. Elles ont permis de faire écho aux rencontres informelles, mais précieuses, entre collègues et ami.es, dont nous pouvons profiter lorsque nous sommes ensemble sur le campus. Elles auront contribué à maintenir le sentiment d'appartenance à l'Université et permis aux membres esseulé.e-s ou dont les restrictions sociales pesaient lourd de se connecter et d'échanger avec d'autres!

« Quelle belle initiative! Je viens tout juste d'utiliser une des cartes pour un 15 minutes avec des collègues du VRRCI que je ne vois plus depuis le confinement. C'est génial! »

« Bravo pour cette campagne virtuelle, c'est génial comme idée... »

« Tu ne peux pas savoir à quel point ta petite carte m'a fait du bien! Est-ce que tout va bien de ton côté? Prends soin de toi! »



UNIVERSITÉ
LAVAL



UNIVERSITÉ
LAVAL



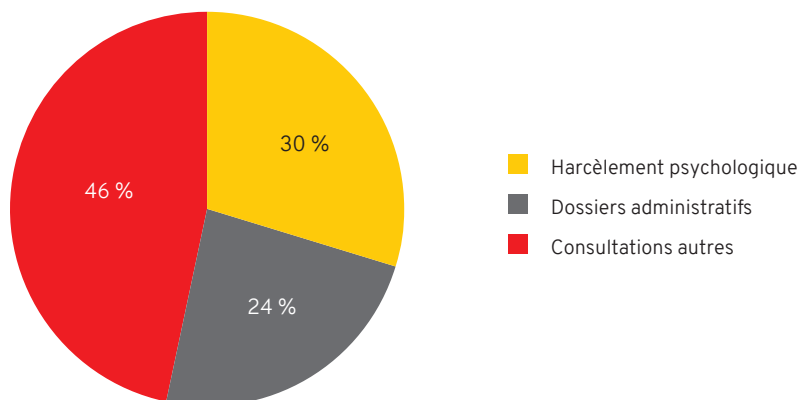
UNIVERSITÉ
LAVAL



UNIVERSITÉ
LAVAL

Nature des demandes (signalements, consultations et plaintes)

Répartition de la nature des demandes 2020-2021



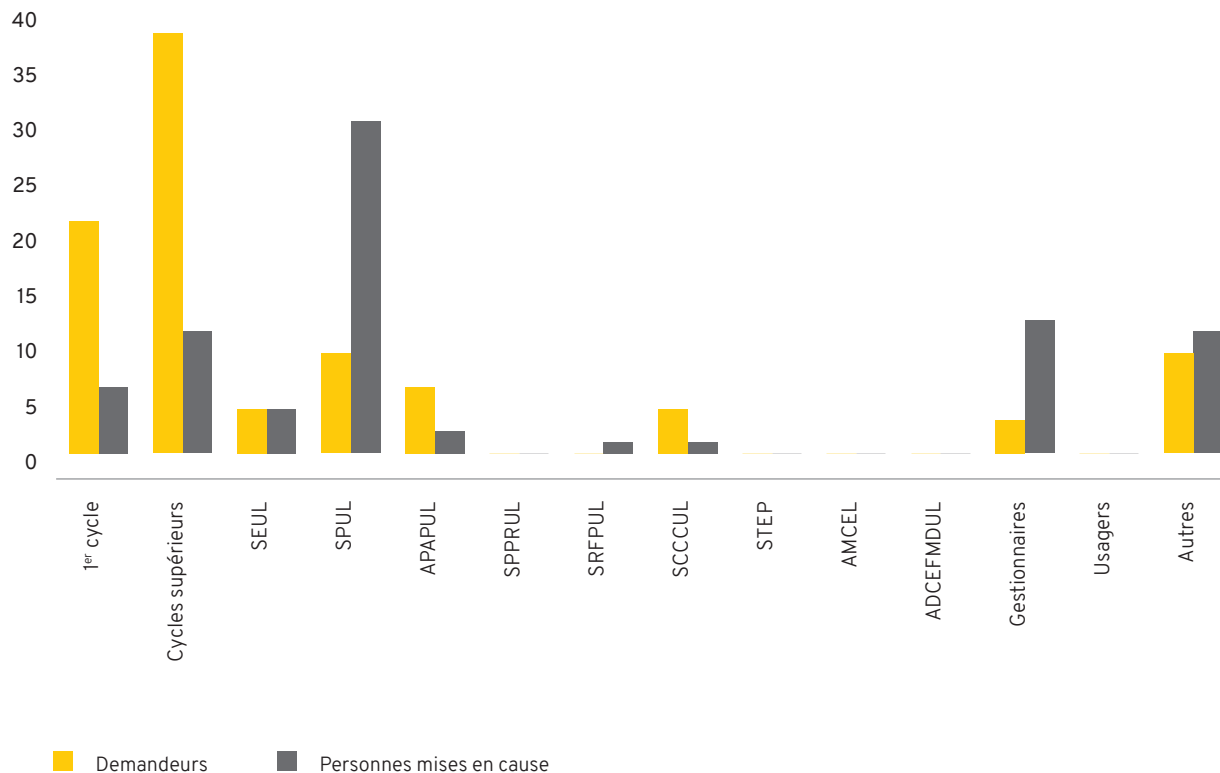
La plupart des demandes de consultation effectuées auprès du CPIMH sont des demandes relatives aux comportements et propos vexatoires, aux incivilités et à l'ostracisme, autant de manifestations à fort potentiel de harcèlement que le CPIMH gère avec souplesse. Ce peut être par exemple, en offrant aux parties la facilitation de leurs échanges, la conciliation ou encore, lorsqu'il s'agit de personnes employées, la médiation avec une personne accréditée en médiation, externe à l'organisation et mandatée par le VREDIRH. Des modifications ont été apportées au progiciel de gestion des dossiers du CPIMH afin de capturer le nombre de dossiers réglés par ces modes alternatifs; ils seront comptabilisés à compter de la prochaine année financière. Le CPIMH reçoit en outre des demandes d'informations et de conseils en dehors du mandat du CPIMH, que nous partageons à d'autres directions.

Le pourcentage de la catégorie «Autre» illustre encore cette année, la pertinence de l'action inscrite à l'axe Expérience du *Plan d'action 2017-2022*, à savoir l'optimisation de la gestion des plaintes et des dénonciations

ainsi que la résolution des conflits, par l'élaboration d'un cadre de gestion efficient des plaintes et des enquêtes. Des discussions qui tiennent compte et maintiennent les mécanismes et processus déjà en place, mais qui permettraient de les coordonner dans une approche plus intégrée et agile, assurant ainsi une gestion plus efficiente des plaintes et des dénonciations, ont eu lieu cette année au VREX, responsable du dossier. Les résultats de ces réflexions devront être présentés au comité de direction. Une fois approuvé, le cadre de gestion sera élaboré par le VREX, des consultations seront effectuées auprès de la communauté universitaire et le cadre devrait être livré au courant de la prochaine année financière. Il est à noter que pour la première fois cette année, le CPIMH a commencé à noter l'acronyme EDI pour «Équité, diversité, inclusion» lors de l'ouverture de dossiers de consultation dont le but est de jauger le nombre de demandes qui pourraient avoir trait à cet aspect de droits reconnus par la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* et dont l'infraction pourrait constituer du harcèlement discriminatoire. Trois (3) dossiers se sont vus attribuer cette mention.

Répartition des demandes et des personnes mises en cause

Répartition des demandes et des personnes mises en cause 2020-2021



Les demandes sollicitées par les membres du personnel et les étudiant-e-s sont variées. Elles concernent souvent le climat de travail ou d'études. Au risque d'être répétitif dans nos commentaires, nous ne pouvons passer sous silence les impacts de la crise sanitaire. Les gestionnaires sur le terrain peuvent au quotidien prendre le pouls de leurs troupes, décoder le langage non verbal lors de réunions, sentir les tensions subtiles entre les personnes sous leur responsabilité, lesquelles tensions sont en amont de conflits. À distance ou en télétravail, ce décodage est plus complexe et a sans doute été reflété dans le nombre de consultations et

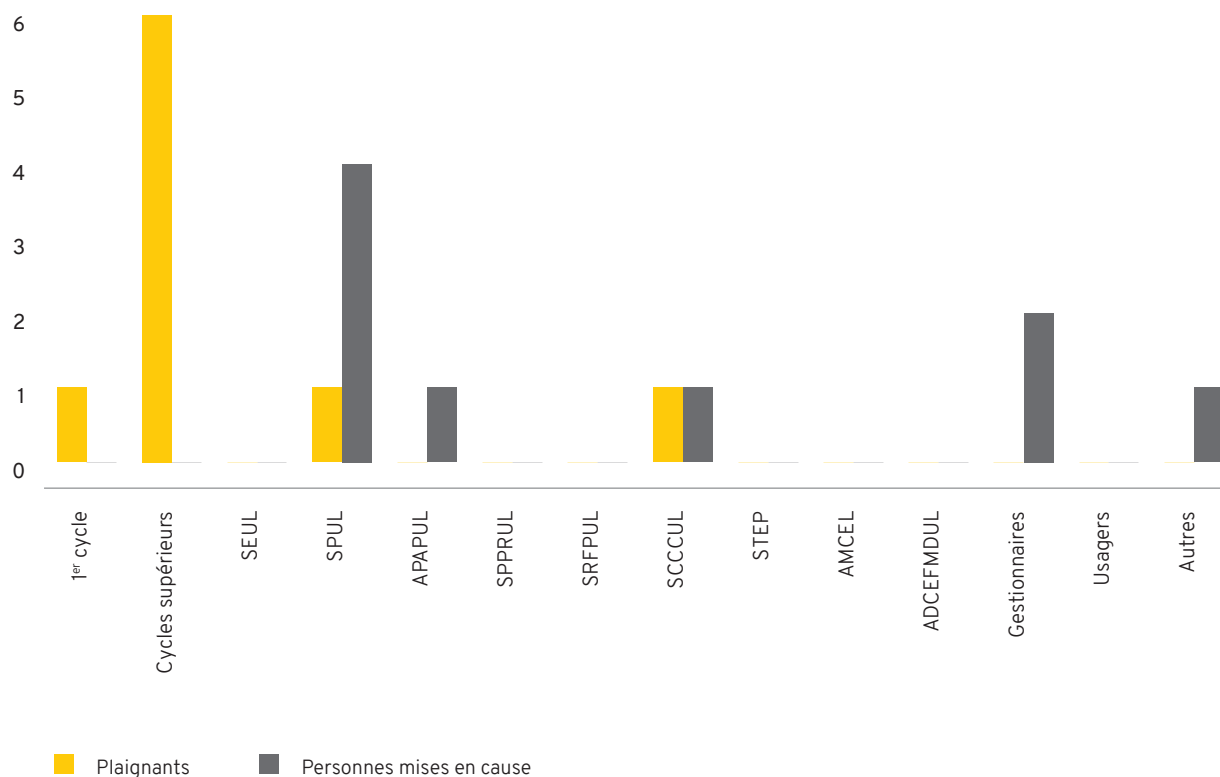
dans les plaintes dont le nombre a pratiquement doublé. D'aucuns auront communiqué avec leurs employés pour diminuer le sentiment d'isolement que la prolongation de la crise faisait sentir. Nous poursuivons également notre collaboration avec la FESP et le VREDIRH pour les dossiers de consultation aux cycles supérieurs. Année après année, des personnes étudiantes rapportent vivre des difficultés avec une direction de recherche. Ces difficultés ont trait à la charge de travail, aux difficultés académiques et relationnelles ainsi qu'à des comportements et propos abusifs et vexatoires.

Les plaintes

2020-2021

Plaintes : 9

Profil des plaignants et des personnes mises en cause selon leur statut 2020-2021

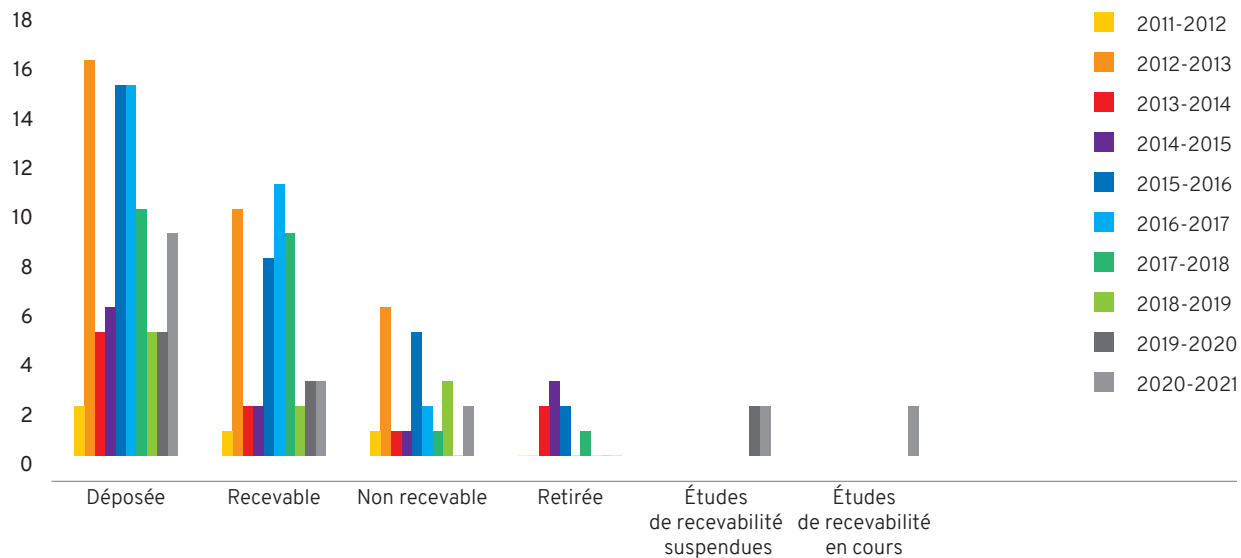


Le nombre de plaintes a augmenté cette année, en fait il a pratiquement doublé. Avant de transmettre un formulaire de plainte au vice-rectorat concerné, le CPIMH s'assure de rencontrer la personne désireuse d'avoir recours à cette avenue afin de bien comprendre le contexte dans lequel la dénonciation se situe. Nous apportons soutien et conseils, expliquons le processus de plainte et d'enquête et explorons avec la personne des solutions alternatives de règlements. Le CPIMH

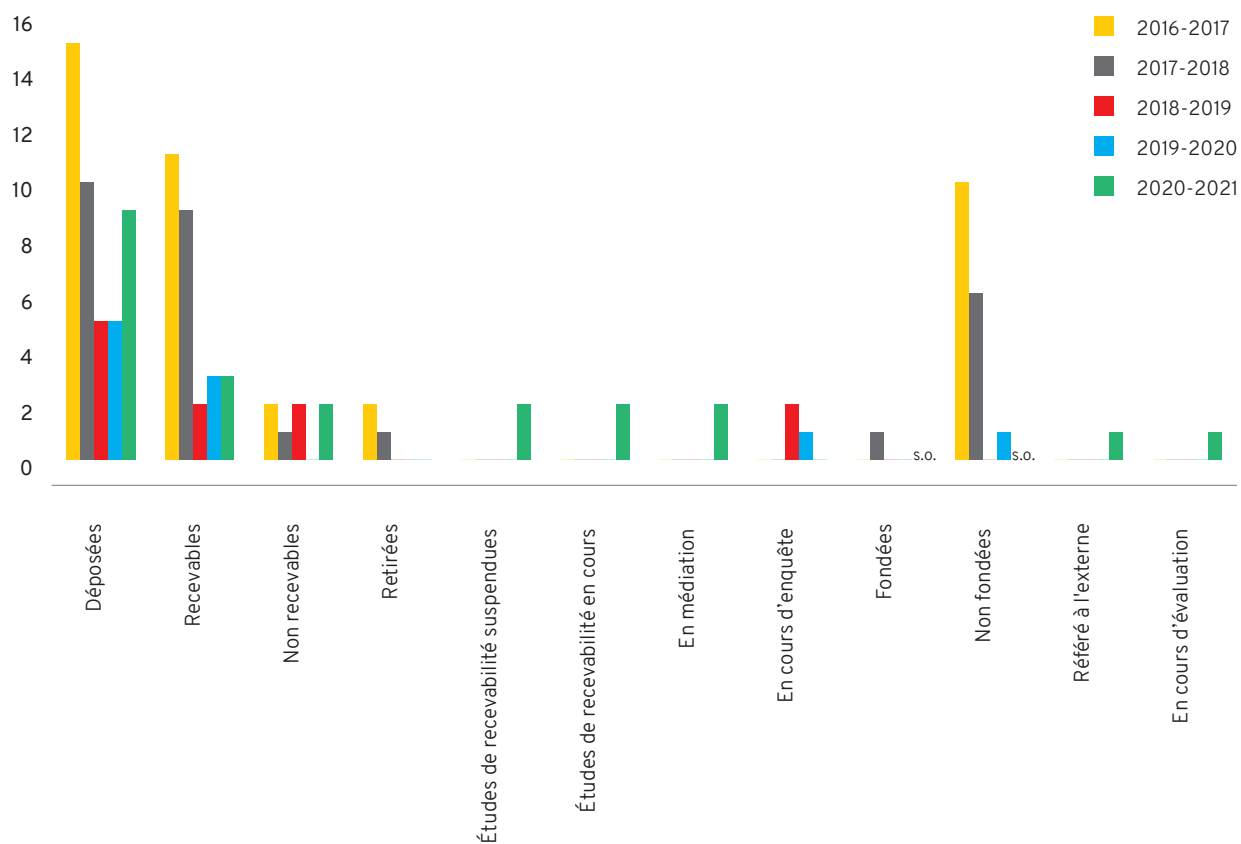
privilégie la résolution des différends par des méthodes alternatives de facilitation au dialogue, de conciliation ou de médiation. Cette année, bien que les rencontres sur les plates-formes à notre disposition en télétravail étaient satisfaisantes pour les personnes s'étant adressées au CPIMH, les appels et courriels pour se procurer un formulaire de plainte, sans volonté ou possibilité d'appliquer d'autres processus, arrivaient plus rapidement que ce à quoi le Centre est familier.

Traitement des plaintes

Recevabilité des plaintes depuis 2011



Traitement des plaintes



Évaluation des services

Lors de la présentation du rapport annuel 2019-2020 au Conseil d'administration de l'Université Laval en octobre 2020, le conseil avait suggéré au CPIMH de procéder à une évaluation de ses services par la communauté universitaire. Un premier exercice de ce genre a été réalisé au cours de l'année.

Avec le soutien de la direction des communications, un questionnaire a été développé à l'aide de la plateforme en ligne SurveyMonkey. Les membres de la communauté pouvaient y évaluer à la fois les services du CPIMH et ceux du CIPVACS. Le questionnaire a été déployé auprès de l'ensemble de la communauté universitaire de l'Université Laval, par l'intermédiaire des listes de courriel de l'Université et de la page Facebook de Mon Équilibre UL, que nous remercions pour la visibilité offerte. La collecte des données s'est étendue du 3 mars 2021 au 22 mars 2021.

Parmi les répondant-e-s, au sein de la population étudiante, une plus grande proportion a répondu être représentée par la CADEUL (61 %) plutôt que par l'AELIÉS (45 %). Chez le personnel, l'échantillon comptait 24 % de personnes affilié-e-s à l'Association du personnel administratif de l'Université Laval (APAPUL) et 22 % au Syndicat de professeurs et des professeures de l'Université Laval (SPUL). Les personnes représenté-e-s par le Syndicat des employés et employées de l'Université Laval (SEUL) suivent de près avec une proportion de 19 % de l'échantillon rejoint.

Un total de 375 personnes se sont portées volontaires pour compléter le questionnaire. De ce nombre, celles s'identifiant comme femmes composaient 71 % de l'échantillon. Les groupes d'âge les plus représentés étaient les 20 à 29 ans (36 % des répondant-e-s), suivis des 40 à 49 ans (21 %) et des 30 à 39 ans (18 %). Les étudiant-es (46 % de l'échantillon) et les employé-e-s (48 %) y étaient représenté-e-s dans des proportions similaires; une personne sur vingt combinant les 2 statuts.

Une première partie du questionnaire diffusé avait pour objectif de mesurer la connaissance du CPIMH et de ses services chez les répondant-e-s, de même que leur perception du Centre ainsi que leur satisfaction s'ils y avaient déjà fait appel.

À ce sujet, il est encourageant de constater que plus d'une personne rejointe sur deux (61 %) a mentionné avoir déjà entendu parler du CPIMH, le plus souvent par

l'intermédiaire d'un autre service de l'Université (39 % de ces personnes) ou par une personne associée à la faculté ou au programme de la personne répondante (16 %). Par ailleurs, le sondage révèle que les moyens de communication qui ont le mieux permis de faire connaître le CPIMH sont le site Uaval nouvelles (42 % de ces personnes) et les infolettres (37 %), alors que les activités en présence comme les activités thématiques (19 %) et les activités de la rentrée (18 %) ont une plus faible portée.

Dans un second temps, le questionnaire élaboré s'intéressait à la perception du CPIMH et de ses services chez la communauté universitaire. Un des objectifs consistait à déterminer à quoi le CPIMH était spontanément associé lorsque son nom est évoqué. Les concepts saisis par les répondant-e-s ont ensuite été regroupés sous 5 thèmes – le harcèlement (42 % des réponses), la prévention (25 %), l'aide (32 %), les ressources (10 %) et la protection (9 %) – qui se retrouvent également dans l'énoncé de mandat du CPIMH. Les thèmes évoqués par la communauté universitaire nous permettent de constater l'ampleur de la mission associée au CPIMH. De plus, si l'énoncé de mandat du CPIMH ne met pas l'accent sur le caractère humain des services offerts par l'équipe, la communauté fait ressortir cet aspect des services offerts. Le thème des ressources, présent dans les résultats, permet également d'affirmer que le Centre outille les personnes qui le consultent. Néanmoins, une forte majorité des répondant-e-s ont par la suite mentionné avoir une connaissance limitée des services offerts (62 %). Ces éléments pourront être bonifiés dans les communications et activités déployées par le Centre à l'intention de la communauté universitaire dans la prochaine année.

Somme toute, nous pouvons affirmer que le CPIMH bénéficie d'une image positive auprès de la communauté universitaire ou, à tout le moins, chez les membres qui ont bien voulu compléter le questionnaire. Plus d'une répondant-e sur deux recommanderait le CPIMH à un-e collègue de travail ou un-e ami-e (56 %) si l'occasion se présentait. Bien que 38 % des personnes rejointes ont répondu ne pas savoir si elles en feraient autant, ces résultats demeurent positifs. Rappelons que 62 % des répondant-e-s ont mentionné peu connaître ou ne pas du tout connaître les services offerts par le CPIMH; seulement 18 % des personnes rejointes par le sondage ayant mentionné avoir déjà consulté notre site internet. Il sera essentiel de mieux faire connaître cette source d'informations à la communauté universitaire.

Conclusion

Encore cette année, le CPIMH est fier du bilan présenté dans la reddition de compte. Le Centre est de plus en plus connu à l'Université et sa crédibilité bien campée depuis plusieurs années au sein de la communauté et chez nos pairs. Les défis étaient grands pourtant lorsque j'ai pris la barre en 2018. L'orientation de prévention et de sensibilisation avait été campée et développée bien avant mon arrivée, elle fait maintenant partie de la culture du CPIMH. Cependant, il s'agissait

de poursuivre la rationalisation, l'implantation et la promotion de saines pratiques de gestion des dossiers et des personnes, de développer une collaboration beaucoup plus étroite avec le VREDIRH et le VREAE, de développer un réflexe et l'offre de résolution des différends, ainsi que de planifier et former la relève, tout en implantant un service spécialisé en matière de violences à caractère sexuel.

Remerciements

En terminant, il nous importe d'exprimer notre gratitude à toutes les personnes avec qui nous avons collaboré. Je remercie donc tous les membres de la communauté, ceux du Conseil d'administration et de la direction de l'Université pour leur confiance, leur réceptivité, leur ouverture et leur collaboration. Je formule des remerciements particuliers à messieurs Jean Lemay et Daniel Frigon du VREDIRH, de même que monsieur Michel de Waele du VREAE. Je tiens également à offrir mes remerciements à madame Marjorie Balzano de l'APAPUL

et à souligner son approche solution dans les dossiers, approche qui illustre ce souci d'application de modes de résolution plutôt que d'aller vers l'accroissement de la «judiciarisation» des difficultés!

Je remercie également Lydia Arsenault, coordonnatrice d'opérations qui a remplacé pour une partie de l'année, madame Christine Delarosbil, en congé de maternité et madame France Walsh notre adjointe pour leur excellent travail.

**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
ulaval.ca/harcelement