



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

---

RAPPORT ANNUEL  
2021-2022

par

Nancy Chamberland,  
Directrice

Présenté au Conseil d'administration de l'Université Laval

Le 27 octobre 2022

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>5</b>
Le mandat	5
L'équipe	5
<b>2. Tableau des activités de prévention et de formation</b>	<b>6</b>
<b>3. Statistiques et commentaires</b>	<b>7</b>
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)	14
Répartition des demandes et des personnes mises en cause	16
Les plaintes	17
Traitement des plaintes	18
Rayonnement	19
<b>Conclusion</b>	<b>19</b>

# 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. Notre mission est de contribuer à faire de l'Université Laval un milieu de vie et de travail respectueux, ouvert et inclusif. Toute personne membre de l'Université, peu importe son statut de personne étudiante ou employée, fera l'objet d'un accueil respectueux et bienveillant, respectant ses attentes et axé sur la résolution des problèmes par des modes alternatifs comme la facilitation de la communication, la conciliation et la médiation.

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement pour l'exercice financier 2021-2022. Ce rapport à la communauté constitue le cinquième et dernier rapport de mon cru, quittant pour la retraite à la fin du mois de juin 2022. Je suis convaincue de laisser un Centre mûr pour de nouveaux défis: la révision du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* va bon train, son adoption est prévue pour l'automne 2022, après consultation de la communauté universitaire. Quelques changements importants sont proposés dont: le changement de dénomination du Règlement pour une Politique aux fins d'homogénéité avec la *Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel*, le changement de nom du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) pour le Centre d'aide et de prévention en matière d'incivilité et de harcèlement (CAPMIH) ainsi que l'introduction de la notion de civilité et d'incivilité de manière à combler l'espace entre un comportement attendu

de respect, de courtoisie et d'absence de discrimination en conformité avec les valeurs universitaires et le harcèlement. Ainsi toute la communauté dont les gestionnaires administratifs et académiques, le vice-rectorat à l'équité, à la diversité et à l'inclusion et aux ressources humaines (VREDIRH) pourront dans une situation donnée intervenir de manière constructive avant la déliquescence du climat d'études ou de travail; le traitement des dévoilements, signalements et plaintes en matière d'infraction commises à la politique institutionnelle à être adoptée en matière d'équité, de diversité et d'inclusion par les responsables du CAPMIH; le déploiement de rencontres à être initiées par la direction du CAPMIH d'une équipe multidisciplinaire concertée pour un traitement optimisé de dossiers. Cette procédure appelée Équipe multidisciplinaire concertée (EMC) en matière de violences à caractère sexuel constitue le gain principal et la plus-value de la Politique VACS. Il nous a semblé judicieux de reproduire ce processus en matière d'incivilité et de harcèlement. Finalement la manière dont est composée la Politique proposée reprend celle de la Politique VACS. Il s'agit de dossiers de nature similaire soit de harcèlement psychologique pour l'une et de harcèlement sexuel pour l'autre. Il nous apparaissait important de promouvoir l'homogénéité des deux politiques facilitant ainsi la compréhension des balises fixées par la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ cC-12) quant aux droits et libertés sans discrimination d'aucune sorte et les obligations de l'institution de prévenir et faire cesser des comportements, propos et gestes de la nature du harcèlement.

Je dédie ce rapport à mon collègue et ami monsieur Jacques Moreau, directeur du CPIMH de 2007 à 2011 décédé le 17 mai dernier.

Bonne lecture,

**Nancy Chamberland**

Directrice

Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement

Le 9 juin 2022

# Tableaux récapitulatifs

## Activités et dossiers

	ANNÉE 2020-2021	ANNÉE 2021-2022
<b>Activités de prévention, formation, sensibilisation</b>	9	61
<b>Membres de la communauté universitaire rejoints</b>		
- Activités de sensibilisation et formations	3 358	2 368
- Consultations du site web CPIMH	6 551	6 334
<b>Campagne « Le respect, rien de moins. »</b>	Annuelle	Annuelle
<b>Dossiers*</b>	97	98
<b>Plaintes</b>		
- Harcèlement psychologique	9	5
<b>Plaintes**</b>		
- Recevables	3	4
- Non recevables	2	
- Recevabilité suspendue	2	
- Recevabilité Analyse en cours	2	95
<b>Mode alternatif de règlement des différends</b>		
- Médiation en cours	1	
- Médiation conclue	1	2
<b>Enquêtes</b>		
- En cours au 30 avril	-	2
- Enquête suspendue au 30 avril	-	
- Fondée	-	
- Non fondée	-	
- Fondée en partie	-	

\* En 2021-2022, le CPIMH a procédé à l'ouverture de quatre-vingt-dix-huit (98) dossiers. Trois (3) dossiers étaient encore en traitement à la fin de l'exercice financier au 30 avril 2022. Les trois (3) dossiers encore ouverts sont des plaintes ayant été transmises au VREDIRH pendant l'année : analyse de recevabilité, enquête et décision. Des 98 dossiers reçus en 2021-2022, 91 étaient des consultations en matière de harcèlement psychologique, deux (2) étaient un signalement et cinq (5) étaient des plaintes.

\*\* Dans le rapport de l'an dernier, nous avons fait état qu'au 30 avril 2021, le traitement de deux (2) dossiers de plaintes jugées recevable sur les trois (3) déposées au CPIMH pendant l'année financière 2020-2021 n'était pas finalisé. Depuis, l'une des plaintes a fait l'objet d'une enquête, aux suites de laquelle le VREDIRH a conclu à une absence de fondement des allégations rapportées. Une médiation a été conclue dans le second dossier. Ces deux (2) dossiers sont donc clos.

L'analyse de recevabilité était en cours pour trois (3) dossiers ouverts en 2019-2020. Cette dernière a été menée par un enquêteur externe pour deux (2) des dossiers de plaintes et suspendue dans le troisième. De ces mêmes dossiers, deux (2) ont fait l'objet d'une enquête aux suites desquelles l'une des plaintes a été jugée non fondée en fin d'année 2021-2022. Le rapport d'enquête menée à l'externe était toujours attendu par le VREDIRH dans le second dossier au 30 avril 2022. Concernant le troisième dossier de plainte toujours en analyse, le VREDIRH était en attente d'un complément d'information qui n'a pu être fourni par la personne plaignante. Dans ces circonstances, la plainte déposée a été jugée non recevable en janvier 2022 après plusieurs relances auprès de la requérante. Finalement, un dossier de plainte recevable déposée en juin 2020 était toujours ouvert en fin d'exercice 2021-2022 un processus de médiation a été convenu, puis suspendu pour cause d'absence prolongée de l'une des parties.

Au 30 avril 2022, des cinq (5) dossiers de plaintes déposées au cours de la présente année quatre (4) plaintes ont été jugées recevables. Nous sommes en attente de décisions de recevabilité dans un (1) dossier de plainte. Une démarche de règlement des différends (conciliation et médiation) a été proposée aux parties concernées dans trois (3) dossiers de plaintes. La démarche a été acceptée et s'est avérée concluante dans deux (2) dossiers et a été refusée dans un troisième. Une enquête était en cours dans les deux (2) autres dossiers.

## Personnes ayant utilisé les services du CPIMH

Personnes ayant utilisé les services du CPIMH 2021-2022	Consultations de la nature du harcèlement	Consultations autres	Signalements	Plaintes (plaignants)	Dossiers administratifs
Étudiants Étudiantes 1er cycle	4	9	-	2	39
Étudiants Étudiantes 2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> cycles	3	16	1	-	
Employés Employées	32	24	1	3	S/O
Autres	1	2	-	-	S/O
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>39</b>
Femmes	23	32	1	3	S/O
Hommes	17	19	1	2	S/O
Autres	-	-	-	-	S/O
<b>TOTAL DOSSIERS</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>39</b>

# 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, 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 Arsenaault, coordonnatrice d'opérations  
France Walsh, secrétaire

---

<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

### Activités et dossiers

ANNÉE 2021-2022

Rencontres, sensibilisation, formation	Activités	Nombre de personnes rencontrées
<b>Communauté étudiante</b>		
- Tournée des classes (FLE : français langue étrangère et autres)	21	762
- Formation de bénévoles	2	4
- Activités de sensibilisation et de prévention : ateliers sur demande, kiosques de la rentrée	3	141
- Campagne « Le respect, rien de moins. »	18	1 439
- Présentation des services aux représentantes et représentants d'associations étudiantes	2	3
- Développement et diffusion d'outils de sensibilisation*	8	-
<b>Gestionnaires</b>		
- Formations, présentations, conférences**	-	-
<b>Membres du personnel</b>		
- Demandes de courtoisie et concertation avec développement des connaissances***	7	19
- Ateliers de sensibilisation offerts à différents groupes du personnel**	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>2 368</b>

\* L'équipe du CPIMH, en collaboration avec différents collaborateurs internes et externes à l'Université, se donne annuellement pour objectif de bonifier sa banque d'outils de sensibilisation en matière de civilité et de harcèlement. Avec le soutien de partenaires internes (Service des résidences, Bureau de la vie étudiante, Direction des communications, etc.), ces outils sont ensuite diffusés auprès de la communauté universitaire. En 2021-2022, trois (3) dossiers administratifs de ce type ont été ouverts.

\*\* Le CPIMH n'a pas été sollicité pour offrir de la sensibilisation, des présentations ou des conférences abordant directement les enjeux de la civilité ou du harcèlement auprès des gestionnaires ou membres du personnel en 2021-2022. La réorganisation du travail, dont l'application généralisée du télétravail, aura probablement eu un impact sur la demande, mais offrira également de belles opportunités sur lesquelles s'appuyer en 2022-2023.

\*\*\* Il est fréquent que des gestionnaires et membres du personnel interpellent l'équipe du CPIMH concernant différentes questions liées à la civilité et au harcèlement. Bien qu'il soit difficile de mesurer les retombées de tels échanges de courtoisie, l'équipe du CPIMH y voit des occasions de développer les connaissances des membres de la communauté concernant les ressources universitaires disponibles en matière de prévention du harcèlement. En 2021-2022, trois (3) dossiers administratifs de ce type ont été ouverts.

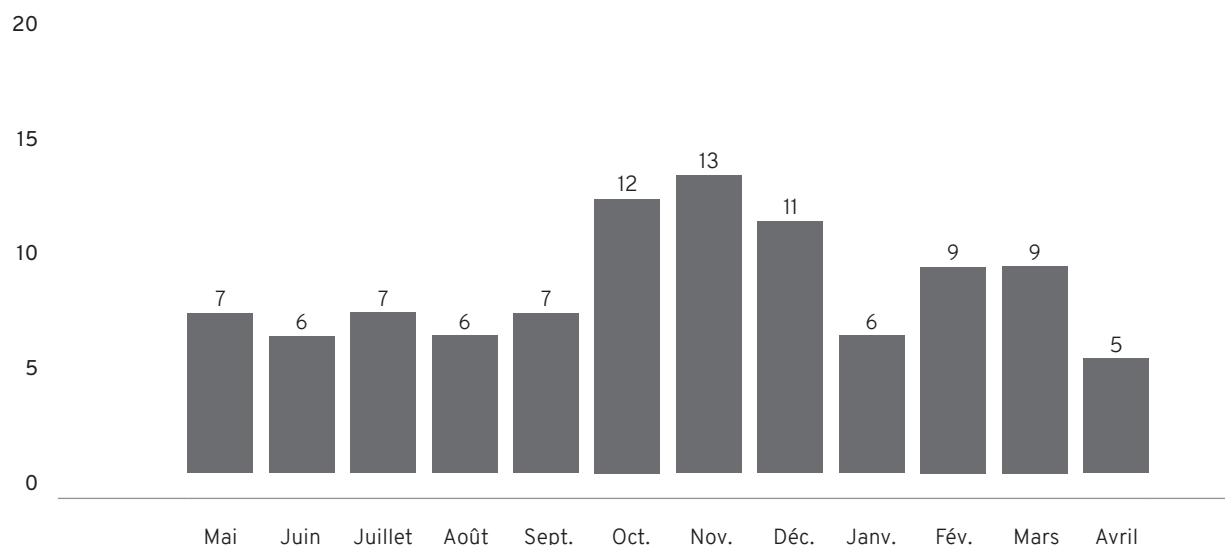


### 3. Statistiques et commentaires

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

Total 2021-2022 : 98 dossiers incluant les consultations, signalements et plaintes

Répartition mensuelle des ouvertures de dossiers 2021-2022



Le volume total de dossiers traités est de 98, réparti mensuellement dans le tableau ci-dessus.

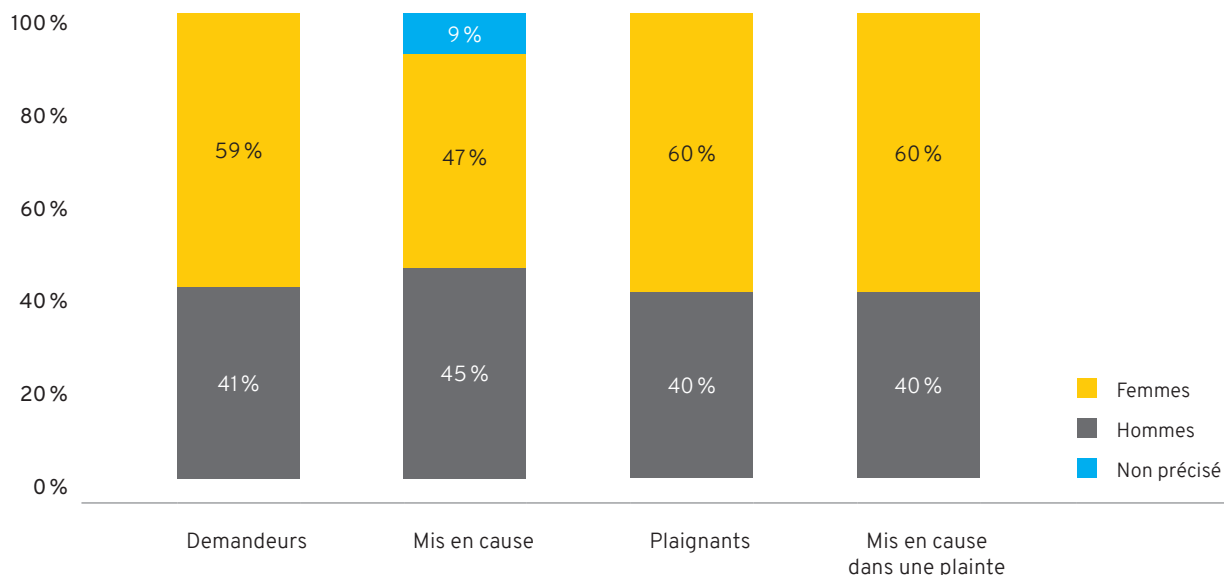
Malgré une faible présence sur le campus, on constate peu de variabilité dans le nombre de dossiers traités en comparaison à l'année dernière. Nous anticipions une augmentation de la divulgation de comportements vexatoires chez les étudiantes et étudiants avec le retour des cours donnés en salle, mais cette hypothèse ne s'est pas concrétisée. Nous avons plutôt observé une diminution des demandes par la population étudiante en général, allant jusqu'à une réduction de moitié pour les consultations aux cycles supérieurs. Si l'achalandage au CPIMH s'est maintenu, c'est en raison d'une augmentation notable des dossiers employés, qui ont doublé cette année. Ce sont avant tout les aptitudes communicationnelles qui ont été au cœur des démarches amorcées auprès du Centre : un passage de courriel mis en évidence avec maladresse et des échanges verbaux au ton directif sont deux exemples de situations anodines, mais susceptibles de contribuer au sentiment d'hostilité rapporté par certains membres lorsque les ressources personnelles sont épuisées.

En 2020-2021, une hausse des demandes déposées au CPIMH avait été constatée de février à avril. Une tendance similaire s'est observée au cours des mois d'octobre, novembre et décembre de 2021, en plein cœur d'une quatrième vague de COVID-19. Après plusieurs mois de changements forcés, de charge de travail affectée, d'isolement social et d'injonction à la bienveillance, les gens étaient à la fois plus irritables et vulnérables. Si la majorité de ces contextes ont pu être améliorés par l'accompagnement, force est de constater que les deux dernières années ont fragilisé les liens tissés entre les membres de la communauté universitaire et qu'il faudra un certain temps pour les reconstruire.

Nous poursuivons le travail de collaboration avec le VREDIRH favorisant la prise en charge et l'intervention rapide dans des dossiers qui autrement nourrirait 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 2021-2022



D'un total de 98 dossiers de la nature du harcèlement, 60 dossiers ont eu pour requérants des personnes employées, 35 étaient des personnes étudiantes dans la proportion de 20 étudiantes et étudiants aux cycles supérieurs, dont 14 femmes et 6 hommes. On compte 15 dossiers au premier cycle dans la proportion de 8 femmes et 7 hommes. Les personnes étudiantes de premier cycle comptent pour 72 % de l'effectif étudiant, contre une proportion d'environ 30 % d'étudiantes et étudiants inscrits aux cycles supérieurs<sup>2</sup>. 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 étudiantes et étudiants des cycles supérieurs est cependant plus élevée dans la proportion de 0,12 % aux cycles supérieurs contre 0,04 % au premier cycle. La dernière année aura cependant été complétée avec une diminution marquée de la proportion de fréquentation des personnes inscrites à la maîtrise ou au doctorat :

elle était de 0,23 % en 2020-2021, soit le double de 2021-2022. Enfin, on dénombre trois (3) dossiers de tiers dont une (1) ancienne étudiante, et deux (2) personnes non membres de la communauté redirigées vers le bon organisme.

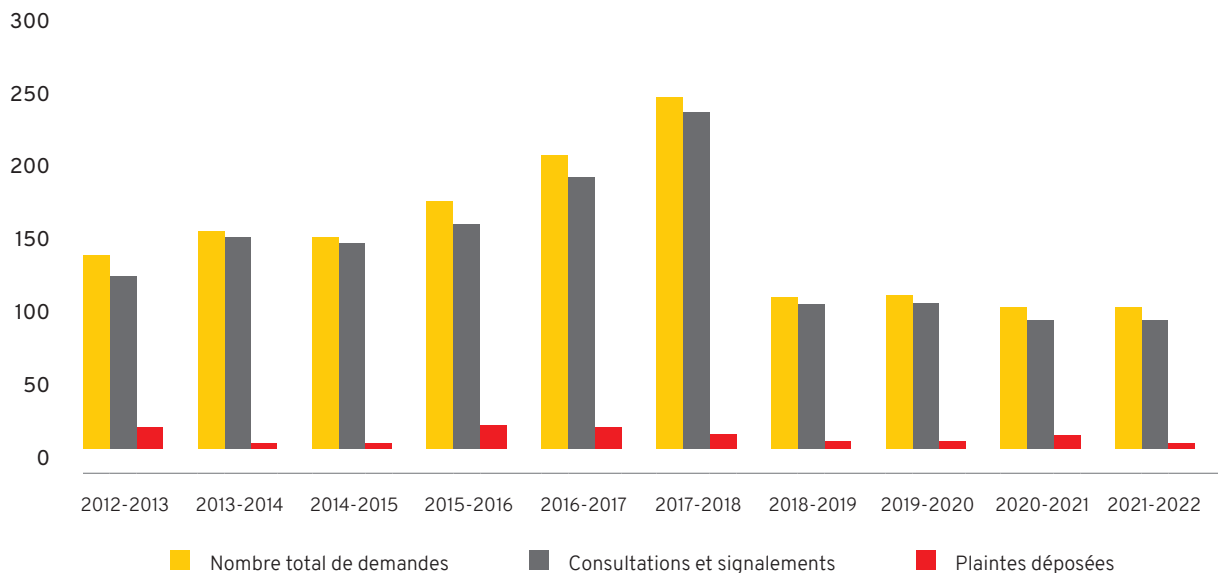
Chez les personnes employées, la proportion d'hommes ayant consulté est, cette année, inférieure à celle des femmes, soit 26 requérants et 34 requérantes. La campagne « Le respect, rien de moins » contribue néanmoins à sensibiliser les hommes et à briser certains tabous, puisque de manière générale, les consultations masculines ont augmenté de manière constante ces dernières années.

Les plaintes au nombre de cinq (5) se répartissent entre trois (3) personnes employées, un (1) homme et deux (2) femmes, ainsi que deux (2) personnes étudiantes de premier cycle.

<sup>2</sup> En 2021-2022, le nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits à l'Université Laval était de 56 012, soit 40 454 personnes inscrites au premier cycle et 16 616 aux cycles supérieurs. Ces données sont cependant à interpréter avec prudence, puisqu'une même personne peut avoir été inscrite 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 2012 à 2022



Nombre total de demandes: 98  
Consultations & signalements: 93  
Plaintes: 5

Le CPIMH a traité 137 dossiers au total dont 98 dossiers de la nature du harcèlement et 39 dossiers de nature administrative. Des 98 dossiers de la nature du harcèlement (comportement vexatoire, climat de travail, harcèlement), 91 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 cinq (5) des plaintes formelles. L'un des deux (2) dossiers de signalement provenait d'une personne employée souhaitant qu'une intervention de prévention auprès d'une personne étudiante soit faite et l'autre, d'une personne étudiante aux cycles supérieurs désirant signaler le climat délétère d'un milieu de stage. Dans le premier cas, le service a été traité en collaboration avec le Service des résidences et le SSP 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 formation.

Plusieurs activités de sensibilisation ponctuelles sont utiles pour faire connaître les services du CPIMH et

partager les valeurs de respect, de civilité et de courtoisie auprès de la communauté. Ces activités peuvent prendre la forme de kiosques éducatifs, de tournées des classes, de présence dans les fêtes étudiantes ou d'autres activités informelles. Cette année, des activités variées ont rejoint 2 368 personnes.

Des 39 dossiers administratifs, aucune demande ne s'est concrétisée en formation en 2021-2022. La pandémie se sera cependant traduite par une réévaluation des activités de formation et de sensibilisation offertes et d'un certain renouvellement de l'offre en découlant. 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, laisse ainsi place à un nouveau projet collaboratif qui verra le jour à l'automne 2022. Ce dernier aura pour objectif de combler une absence de services pour les personnes vivant ou ayant déjà vécu une situation de harcèlement par la mise sur pied d'un groupe d'entraide fermé et animé par des stagiaires qui seront formés par le CPIMH et supervisés par la Clinique. Cette nouveauté promet de diversifier l'offre de services disponibles en matière de prévention et de soutien en matière d'incivilité et de harcèlement, tout en privilégiant l'approche de première ligne (par les pairs) et le développement des compétences des professionnelles et professionnels en devenir.

De mai 2021 à avril 2022, neuf (9) partenaires à l'interne et à l'externe, membres du personnel et personnes représentant les étudiantes et étudiants, ont fait appel à l'expertise du CPIMH pour une demande d'information. Ces demandes ont permis de favoriser le développement des connaissances de répondantes et répondants de première ligne de l'Université en matière d'incivilité et de harcèlement psychologique à huit (8) reprises. Le CPIMH a également eu l'occasion de rayonner en dehors du campus en répondant à une (1) invitation de la FBS Faculty Bargaining Services, et à deux (2) demandes de partenaires externes désireux d'en savoir plus sur les pratiques de l'Université en matière de civilité et de harcèlement. Au total, la réponse et le suivi aux dossiers administratifs ont totalisé près de 21 jours ouvrables de travail.

Afin de se tenir à jour sur les meilleures pratiques de prévention et d'intervention en matière d'incivilité et harcèlement, il est bénéfique d'échanger avec des professionnels qui travaillent dans le même domaine, se préoccupent de demeurer à jour sur les meilleures pratiques et sur les exemples de préventions prometteuses appliquées ailleurs. À ce titre, en plus des lectures scientifiques et spécialisées en la matière, l'équipe a participé à diverses activités de perfectionnement :

- 19 mai 2021: Formation La santé mentale en milieu universitaire: Comprendre et agir, offerte par le VREDIRH;
- 10 novembre 2021: Formation Milieu inclusif, personnel épanoui! présentée par le GRIS-Québec;
- 14 décembre 2021: Formation Rédaction inclusive, offerte par le VREDIRH;
- 16 au 24 mars 2022: Formation Premiers soins psychologiques, offerte par le Centre d'aide aux étudiants de l'Université Laval.

Parmi la sensibilisation et les formations offertes par le CPIMH, on retrouve notamment 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: le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, ainsi que le mandat et les services du CPIMH, ont été présentés à plus de dix-huit (18) classes régulières, certaines ayant été rejointes à l'aide d'une vidéo produite et partagée aux facultés l'année précédente.
- Présentation d'un atelier d'écriture inclusive, en collaboration avec la Direction des communications. L'atelier avait pour objectif d'initier les membres du Réseau des communicateurs aux règles d'écriture épicienne privilégiée par l'Université et de les outiller en la matière.
- Présentation d'un atelier sur la gestion des situations conflictuelles, en collaboration avec la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP). L'atelier a été enregistré et partagé en ligne sur les chaînes YouTube de la FESP et du Réseau Réagir de la Faculté de Médecine et avait pour objectif d'outiller les étudiantes et étudiants de cycles supérieurs à gérer des situations conflictuelles couramment signalées en tant que harcèlement au CPIMH.
- Développement d'une capsule d'information sur les obligations de respect pour les personnes s'impliquant dans les comités et association du département de communication, en collaboration avec le Bureau de la vie étudiante (BVE) et la CADEUL.



Sélection d'ouvrages sous le thème « Ensemble, au-delà de la tolérance », présentée à la Bibliothèque de l'Université Laval.

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, du développement de nouveaux services pour la communauté universitaire, ou encore de la mise en place de plans d'intervention relatifs à une variété de situations en lien avec l'incivilité et le harcèlement. 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*<sup>3</sup>, de même que de travailler en réseau tout en favorisant l'interdisciplinarité des services offerts à la communauté universitaire. C'est dans cette optique que des collaborations ont eu lieu avec le Centre d'aide aux étudiants et la Clinique de counseling et d'orientation de la Faculté des sciences de l'éducation afin de développer des services de soutien de différents acabits.

L'équipe du CPIMH note par ailleurs une croissance de la demande d'activités de sensibilisation et d'autoformation en lien avec la gestion des conflits. Pendant ces deux dernières années d'étude et de travail principalement à distance, les membres de la communauté universitaire ont dû faire preuve d'une grande capacité d'adaptation en repoussant au quotidien leurs limites personnelles, et ce, tout en poursuivant leurs activités académiques ou professionnelles en étant physiquement isolés de leurs collègues et collaborateurs. Cette pression constante est susceptible d'avoir diminué le degré de tolérance des membres de la communauté universitaire face aux irritants du vivre-ensemble, en plus d'avoir eu un impact sur les aptitudes communicationnelles en matière de gestion des conflits interpersonnels.

*Un rapide petit message pour vous remercier très chaleureusement pour votre présentation. Ce fut très pertinent et intéressant pour nos étudiants; je suis certain qu'ils en retireront beaucoup de profits.*

*En mon nom et celui du comité organisateur des séminaires virtuels du Réseau RÉAGIR, nous tenons à te remercier grandement pour ton temps et ton implication dans cette série de conférences ayant comme vision d'améliorer le bien-être des étudiants aux études graduées de la Faculté de Médecine.*

## « 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 aux 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.

La présence de la COVID-19 incitant à la prudence pour une seconde année, les activités de la campagne « Le respect, rien de moins » ont dû être adaptées au contexte pandémique changeant, et ce, tout au long de l'année. Alors que la programmation avait été prévue pour un déploiement principalement en ligne, c'est avec enthousiasme que l'équipe de coordination a accueilli le retour graduel des activités en présence. Ces dernières permettent une plus grande variété d'activités et ont pour avantage de rejoindre des publics variés. Malgré le contexte sanitaire variable, 18 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 de la campagne ont rejoint 1 439 personnes.



<sup>3</sup> <https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouvernance/bsg/documents-officiels/rapports/Plan-strategique-UL-2017-2022.pdf>



Le slogan retenu par le comité de coordination - « Ensemble, au-delà de la tolérance » - était en concordance avec les efforts déployés par l'Université en matière d'équité, de diversité et d'inclusion. En cours d'année, diverses thématiques en lien avec l'ÉDI ont pu être abordées, dont le racisme (systémique ou non), la diversité (sexuelle et de genre, culturelle), les premiers peuples et Inuits, le handicap et l'autisme. C'est principalement grâce à la diffusion de capsules vidéo et de suggestions de lecture que ces sujets ont pu être couverts durant toute l'année. Le CPIMH tient à remercier la Direction générale de la formation continue (DGFC) pour la production des capsules, les expertes et experts de contenu approchés pour leur disponibilité et la qualité du contenu proposé et la Bibliothèque de l'Université Laval pour l'exposition d'ouvrages riches en contenu dans ses locaux.

À ces communications se sont ajoutées différentes opportunités de rappeler le thème central de la campagne « Le respect, rien de moins » aux membres de la communauté universitaire. Les questions liées à la civilité et au respect ont été au cœur d'activités présentant cette année une nouvelle dimension, soit celle de la bienveillance personnelle et du respect de ses propres limites. Mon équilibre ULaval et le Centre d'aide aux étudiants ont uni leurs efforts pour présenter une activité de méditation abordant ces questions, alors que les Féministes en mouvement de l'Université Laval (FÉMUL) ont ajouté à l'offre en présentant une conférence sur le sujet de l'autodéfense mentale en situation de violence ou de harcèlement psychologique. L'équipe du CPIMH tient par ailleurs à saluer le dynamisme et le leadership dont les membres de la FÉMUL font preuve chaque année, en offrant des ateliers et activités aussi diversifiées qu'inédites, au bénéfice de la campagne « Le respect, rien de moins ».

Notons également que les cartes virtuelles développées par Marie-Chloë G. Barrette, diplômée de la Faculté d'aménagement, d'architecture, d'art et de design de l'Université Laval lors de la campagne 2020-2021 ont à nouveau été partagées cette année. Un peu plus de 250 membres de la communauté les ont utilisées, donnant à cette initiative proposée par la FESP un nouveau souffle. Avec la collaboration de diverses facultés, les affiches de campagne ont également été diffusées sur les écrans dynamiques du campus.



Nous souhaitons par ailleurs partager avec la communauté quelques observations concernant la campagne « Le respect, rien de moins ». Bien que bon nombre de collaborateurs internes répondent à l'appel du CPIMH chaque année (et nous les en remercions), il appert que la campagne génère une réponse des partenaires moins spontanée que la campagne « Sans oui, c'est non ! » ayant pour objectif de sensibiliser la communauté universitaire au consentement sexuel. Plusieurs hypothèses peuvent être soulevées pour expliquer cette réalité, dont une perte de cohésion sociale et de sens découlant de la distanciation nécessaire au contrôle de la pandémie. « Cette perte de sens peut aussi s'expliquer par un appauvrissement de l'expérience du travail lorsque ce dernier ne s'exécute qu'à distance : on se retrouve quotidiennement à faire la même chose, et tous les à-côtés du présentiel finissent par manquer cruellement. Les déjeuners, les cafés entre collègues et tous les interstices (temps entre les moments formels de travail) que l'on considère souvent à tort comme n'étant pas du travail jouent un

rôle essentiel dans le sentiment d'appartenance et le développement d'une culture commune. »<sup>4</sup> Dans de telles circonstances, déployer des efforts de sensibilisation peut apparaître superflu ou moins prioritaire.

Par ailleurs, la campagne « Le respect, rien de moins » cherche à sensibiliser la communauté universitaire au sujet du harcèlement : un concept hypothétiquement moins ancré dans la réalité de la communauté universitaire puisque référant à des situations d'inconduite poussée ou répétée. Il apparaît plus aisé de rallier les partenaires autour du thème phare de la civilité qui englobe plusieurs comportements qui contribuent à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail ou d'étude. Ce thème peut être lié à des situations concrètes et observables pour les membres de la communauté, telles l'expression de politesses, les pratiques de communications interpersonnelles, la résolution des conflits ou les microagressions envers les personnes de la diversité, pour ne nommer que quelques exemples.



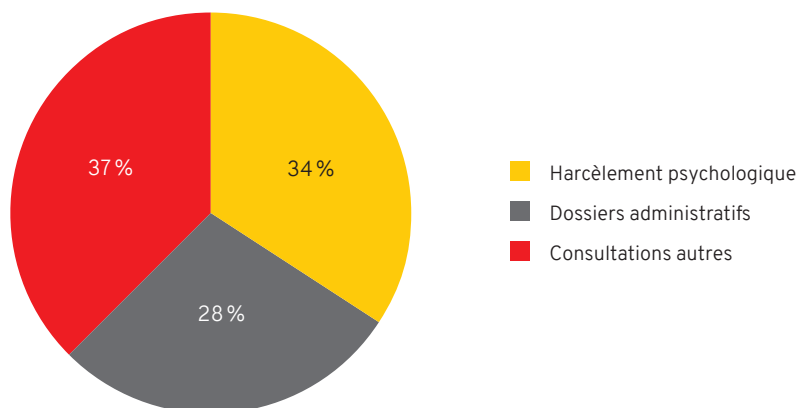
## LE RESPECT, RIEN DE MOINS.



<sup>4</sup> Christophe Nguyen et Jean-Pierre Brun. 2021. Santé psychologique au travail et Covid-19: Le pouvoir des bonnes pratiques. Deboeck supérieur, P. 46.

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

Répartition de la nature des demandes 2021-2022



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 pour le faire, 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. En cours d'année, les modes de préventions et de résolutions des conflits (PRD) ont été proposés dans deux (2) dossiers de consultation et trois (3) dossiers de plaintes. Dans deux (2) dossiers, l'application des PRD aura été refusée par l'une des parties ou n'aura pas permis un règlement à long terme de la situation pour laquelle il y avait eu consultation. 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.

Les demandes classées dans la catégorie « Autre » ont diminué cette année, passant de 46 % des dossiers traités en 2020-2021 (incluant ceux administratifs) à une proportion de 37 % en 2021-2022. Cette diminution s'explique par une augmentation des consultations de la nature du harcèlement et par un plus grand nombre de dossiers administratifs. Il appert néanmoins que le CPIMH traite bon nombre de dossiers relatifs aux affaires académiques, aux difficultés en milieu de stage,

aux relations d'encadrement ou à d'autres situations d'interactions épineuses et ne se rapportant pas à du harcèlement. La capacité de clarifier et nommer ses limites personnelles, à échanger de manière ouverte et respectueuse sur les désaccords qu'évoque l'autre, à exprimer un besoin ou une attente qui clarifie et oriente la suite des choses sont autant d'aptitudes à promouvoir et développer auprès de la communauté universitaire. Derrière l'aspect courant de ces compétences, l'ensemble des gestes posés nous rappelle que l'harmonie dépend avant tout du soin accordé à chacun des aspects d'une relation, d'une interaction.

Prévue au *Plan d'action 2017-2022*, l'optimisation de la gestion des dénonciations et des enquêtes par l'élaboration d'un cadre de gestion efficient des dénonciations et des plaintes a été amorcé cette année au VREX, responsable du projet. L'écriture du cadre de gestion a été entamée avec l'objectif de tenir compte et de maintenir les mécanismes et processus déjà en place tout en permettant de les coordonner dans une approche plus intégrée et agile, assurant ainsi une gestion plus efficiente des situations de manquements rapportées à l'Université. En cours de rédaction, le projet sera présenté au comité de direction au courant du mois d'août. Une fois approuvé, un projet de lignes de conduite à l'intention des membres de la communauté universitaire sera élaboré par le VREX, des consultations seront effectuées auprès de la communauté universitaire et le cadre complété devrait être livré au courant de l'automne 2022.



Encore cette année, aucune personne ayant consulté le CPIMH ne s'est identifiée comme étant de la communauté LGBTQ+. Pourtant, d'autres enjeux d'équité, de diversité et d'inclusion transparaissent des situations rapportées au centre. Alors qu'une étude sur le harcèlement en milieu de travail (2022) rapporte que 65 % des travailleurs québécois issus de la communauté LGBTQ+ affirment avoir été victimes d'au moins une situation de harcèlement sexuel ou psychologique en milieu de travail dans les cinq (5) dernières années<sup>5</sup>, le CPIMH se questionne sur l'absence relative de dossiers liés à la diversité sexuelle et de genres traités durant l'année. Est-ce en raison d'un mandat méconnu des membres ou de la banalisation des violences vécues par les victimes et témoins? Dans cette seconde optique, les collaborations avec le Bureau de l'ÉDI ont été resserrées. La politique institutionnelle en matière d'équité, de diversité et d'inclusion à être adoptée, de même que la formation obligatoire sur les biais inconscients auront pour effet de sensibiliser la communauté aux microagressions envers les personnes de la diversité. Parallèlement, il est prévu d'ajouter la notion de civilité au *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'université Laval*, dont la révision accentue le rôle du respect et des modes de règlement des différends en prévention du harcèlement. Le CPIMH anticipe une plus grande demande de ses services lorsque ces changements, prévus pour l'automne 2022, auront été adoptés.

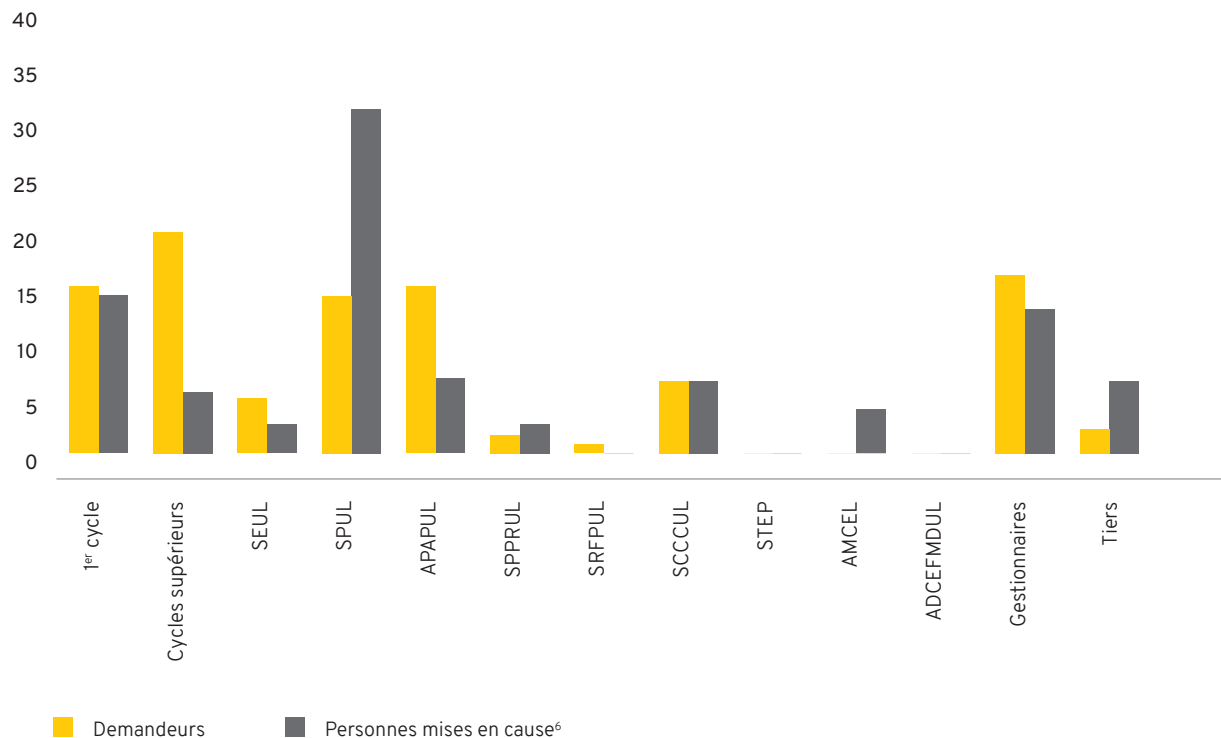
Il est à noter que pour une seconde années, le CPIMH a noté l'acronyme EDI pour «Équité, diversité, inclusion» lors de l'ouverture de dossiers de consultation dans le but de jauger le nombre de demandes qui pourraient avoir trait à cet aspect de droits reconnus par la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* et dont l'infraction pourrait constituer du harcèlement discriminatoire. Six (6) dossiers se sont vu attribuer cette mention en 2021-2022, dont quatre (4) relatifs à l'origine ethnique ou nationale de la personne requérante et un (1) relatif à l'identité de genre. Un dossier référé par le Bureau de l'EDI n'a pu être approfondi par faute de suivi de la personne requérante qui rapportait avoir vécu une injustice sans toutefois en mentionner le détail.

---

<sup>5</sup> Léger, Étude sur le harcèlement en milieu de travail – Automne 2021.

## Répartition des demandes et des personnes mises en cause

Répartition des demandes et des personnes mises en cause 2021-2022



Les demandes sollicitées par les membres du personnel et les personnes étudiantes 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. À ce sujet, un changement de dynamique s'observe dans les dossiers traités en 2021-2022 avec une diminution marquée du nombre de personnes étudiant au premier cycle et aux cycles supérieurs parmi les demandeurs. En contrepartie, les demandes faites par des professionnelles et professionnels (représentés par l'APAPUL) ont doublé en comparaison de 2020-2021, et les demandes déposées par des gestionnaires ont triplé. Conjointement, le nombre de professionnelles et professionnels mis en cause dans un dossier et de personnes requérantes représentées par le SCCCUL s'est également accru, ce qui stimule nos réflexions.

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 personnes employées ayant fait appel au CPIMH. La situation aura par ailleurs permis de réfléchir au développement d'un mandat institutionnel dont l'objectif serait de sensibiliser les membres de la communauté universitaire à la gestion des conflits, en outillant notamment les répondants de première ligne pouvant être témoins des tensions naissantes entre collègues.

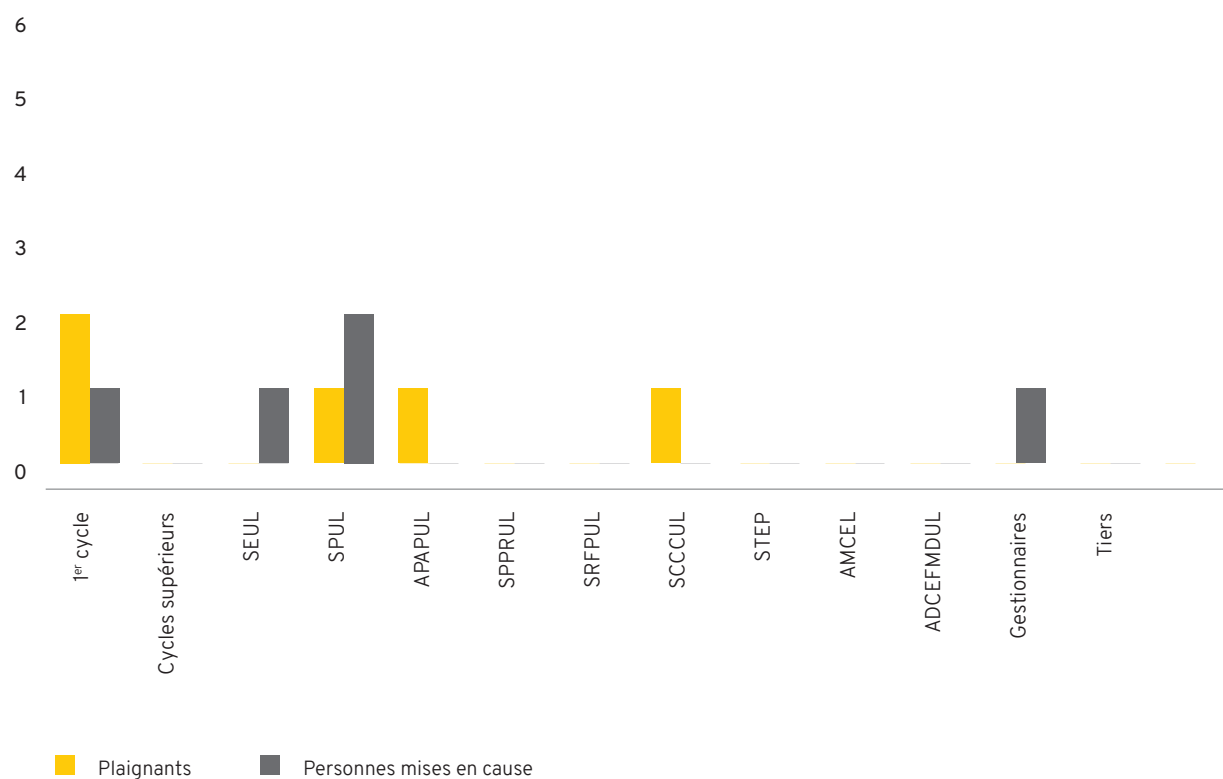
<sup>6</sup> Le cumulatif des personnes mises en cause est de 95, puisque l'identité de la personne mise en cause n'a pu être identifiée pour 3 dossiers en 2021-2022.

## Les plaintes

2021-2022

Plaintes : 5

Profil des plaignants et des personnes mises en cause selon leur statut 2021-2022

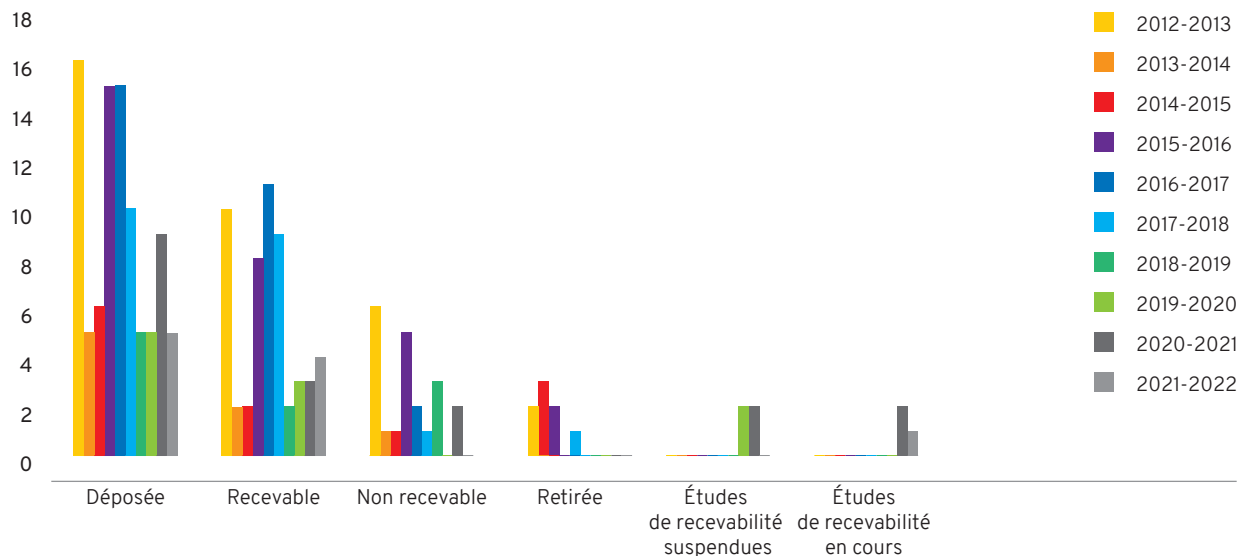


Le nombre de plaintes a diminué cette année, retrouvant un équilibre similaire à la période pré-pandémique. Habituellement représentés parmi les plaignants, les étudiantes et étudiants des cycles supérieurs n'ont pas eu recours à ce mode de dénonciation en 2021-2022. Avant de transmettre un formulaire de plainte au vice-rectorat concerné, le CPIMH s'assure de rencontrer la personne désireuse d'avoir recours

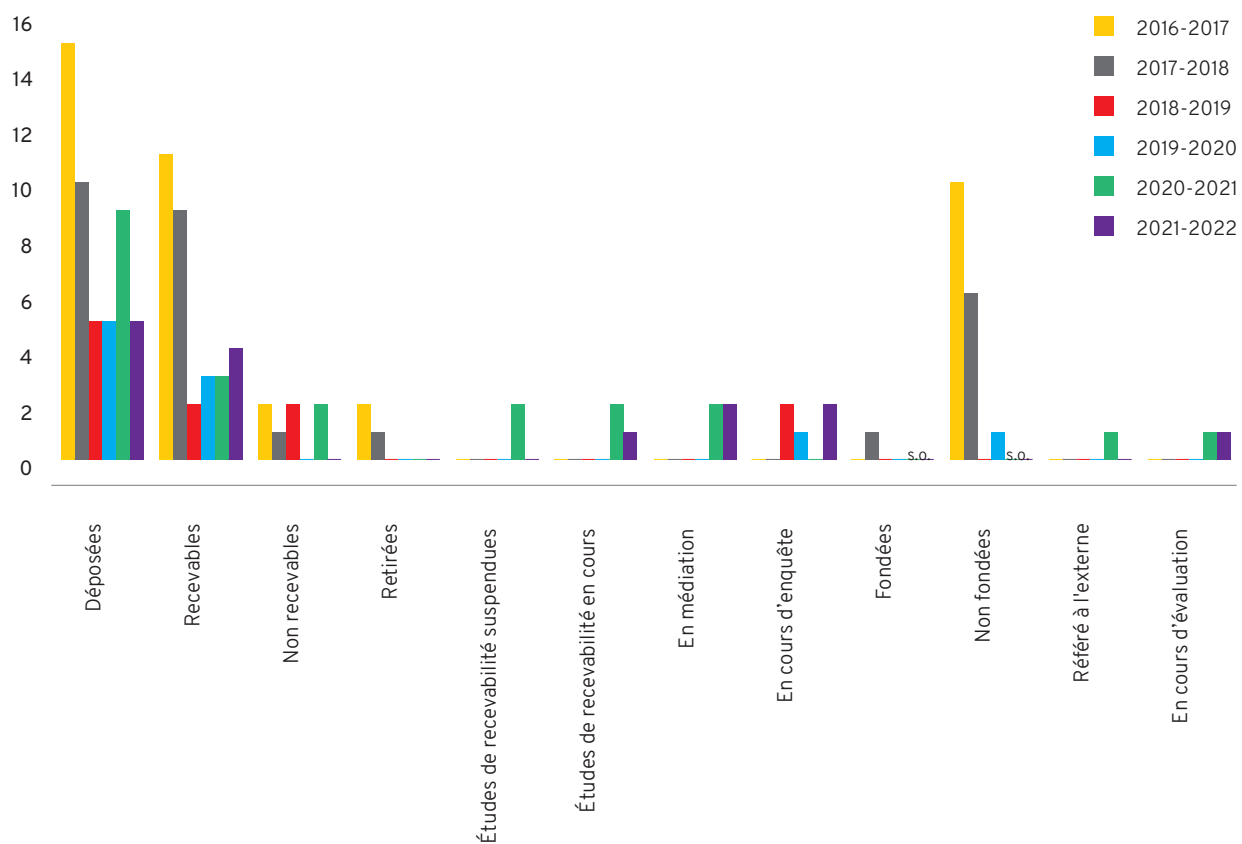
à cette avenue afin de bien comprendre le contexte dans lequel la dénonciation se situe. Nous apportons soutien et conseils, expliquons le processus de traitement de plainte et d'enquête et explorons avec la personne des solutions alternatives de règlements. Le CPIMH privilégie la résolution des différends par des méthodes alternatives de facilitation au dialogue, de conciliation ou de médiation.

## Traitement des plaintes

Recevabilité des plaintes depuis 2012



## Traitement des plaintes



## Rayonnement

En 2020-2021, un questionnaire diffusé à l'ensemble de la communauté universitaire (du 3 au 22 mars 2021) avait permis d'évaluer à 18 % la proportion des personnes répondantes au sondage ayant déjà consulté le site internet du CPIMH par le passé. L'équipe s'est intéressée aux données de consultation de son site web, puisque ce dernier est susceptible d'outiller les membres de la communauté universitaire et de profiter au rayonnement du Centre.

Le nombre de visiteurs s'est sensiblement maintenu en 2021-2022, avec un total de 6 334 visiteurs en comparaison 6 551 visites en 2020-2021. Selon les données générées par l'outil Datastudio de Google, plus de 9 visiteurs sur 10 (94 %) étaient au Canada au moment de visiter le site, suivis par les utilisateurs situés en France (11 % des visiteurs). Parmi les usagers et usagers du Canada, près du quart (22 %) se sont connectés à partir de Québec, suivis par les visiteurs localisés à Montréal (10 %), Lévis (2 %) et Laval (1 %).

Chacune de ces personnes a chargé en moyenne 1.5 page par visite, pour un total de 10 753 pages vues durant l'année 2021-2022. Les informations ayant le plus souvent été consultées sont celles relatives au harcèlement psychologique (incluant la section « mes droits ») avec 50 % du trafic généré, suivi des pages présentant le mandat, les services et les coordonnées du Centre (34 % du trafic). Il semble néanmoins que les sections du site abordant la prévention du harcèlement psychologique soient moins populaires, avec seulement 6 % du trafic généré par la promotion des activités de prévention.

Certaines diffusions de la CADEUL et de l'AEIÉS permettent également de faire rayonner le CPIMH auprès de la population étudiante. C'est notamment le cas des agendas, qui présentent diverses informations et rappels entourant les services universitaires et qui ont permis, cette année, de rejoindre 9 375 étudiantes et étudiants. Nous les remercions.

## Conclusion

Nguyen et Brun (2021) se sont intéressés aux impacts de la pandémie chez les travailleurs de la France. Plusieurs facteurs fragilisant pour la santé psychologique des employés et favorisant un accroissement des tensions entre collègues sont identifiés par eux, ce qui permet d'avancer que les conflits entre employés ne sont pas uniques à l'Université Laval, puisqu'observés par le tiers des salariés interrogés par Nguyen et Brun<sup>7</sup>.

Alors que la présence du télétravail présente des avantages pour certains, la convergence des milieux de vie et d'activités professionnelles aura été source de désagréments pour d'autres. En situant le travail à la maison, les auteurs font ressortir que la pandémie a amené une perte de repères entre la fin et le début des activités professionnelles : les limites entre la maison, la vie personnelle et le bureau se sont dissoutes, l'horaire de travail est devenu flou et le droit à la déconnexion a été négligé. Au même moment, la situation person-

nelle de chaque travailleur a pu entraîner un sentiment d'inégalité entre collègues. L'accès à du matériel pour travailler, le fait d'avoir des enfants à gérer en même temps que le travail, le partage de tâches inéquitable, les traitements de faveur en lien avec les différentes réalités sont autant de sources de conflits qu'ont identifiés Nguyen et Brun.

Au Canada, l'Indice de santé mentale mesuré mensuellement par LifeWorks présentait des scores mensuels de santé mentale inférieurs au score de référence antérieur à la pandémie.<sup>8</sup> Les travailleurs canadiens rapportent une plus grande sensibilité au stress, pouvant être en cause des interactions professionnelles désagréables (oubli des convenances, manque de tact, attitudes discourtoises, agressivité) rapportées au CPIMH et associés à la détresse psychologique en milieu de travail par Nguyen et Brun (2021).

<sup>7</sup> Christophe Nguyen et Jean-Pierre Brun, 2021. Santé psychologique au travail et Covid-19 : Le pouvoir des bonnes pratiques. Deboeck supérieur, P. 83.

<sup>8</sup> LifeWorks, 19 mai 2022, <https://lifeworks.com/fr/news/pr%C3%A8s-de-la-moiti%C3%A9-des-canadiens-sont-plus-sensibles-au-stress-depuis-le-d%C3%A9but-de-la-pand%C3%A9mie>

## Remerciements

Plusieurs personnes auront contribué à l'atteinte des résultats du CPIMH. En premier lieu, je remercie madame Christine Delarosbil, précieuse et efficace collaboratrice revenue d'un « congé » de maternité en septembre 2021. Sa gaité, son aménité et sa redoutable efficacité constituent un soutien quotidien et une remarquable contribution à la réussite du CPIMH. J'aurai apprécié chaque journée de travail en sa compagnie tout au long de mon passage au Centre. Je souligne également la contribution importante de madame Lydia Arsenault engagée pour assumer le poste de Christine pendant son absence de maternité. Elle s'est acquittée haut la main de son mandat.

Je remercie également tous les membres de la communauté, le Conseil d'administration, la direction de l'Université et plus particulièrement l'équipe du vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE), celle du vice-rectorat à l'équité, la diversité et aux ressources humaines (VREDIRH), le Secrétariat général, le Service de sécurité et de prévention (SSP) le Bureau de l'ombudsman, le Centre d'aide aux étudiants (CAE), le Service des activités sportives (SAS), les syndicats et les associations étudiantes pour leur confiance, leur réceptivité, leur ouverture et leur collaboration.

Enfin je remercie madame France Walsh secrétaire.



**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  
418 656-7632  
[cpimh@cpimh.ulaval.ca](mailto:cpimh@cpimh.ulaval.ca)  
[ulaval.ca/harcelement](http://ulaval.ca/harcelement)