

PROTOCOLE DE COORDINATION DES CAS URGENTS D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE

Selon le *Code des droits et des responsabilités* (BD-3)

Remarque : Le masculin est utilisé pour faciliter la lecture.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

Les incidents provoqués par des conduites intimidantes ou violentes exigent une intervention prompte, efficace et, par-dessus tout, bien coordonnée, reposant sur une information complète et précise. Les incidents de cet ordre peuvent avoir d'importantes répercussions sur l'ensemble de l'Université et nécessiter différentes interventions. Le présent Protocole vise à faire respecter ces principes dans tous les cas.

Le Protocole fait en sorte que la responsabilité décisionnelle en pareille matière revienne à la direction. Il assure parallèlement aux gestionnaires l'accès aux ressources dont ils peuvent avoir besoin, sous forme d'appui particulier et d'expertise, pour régler les incidents. Il garantit en outre que toutes les décisions seront prises en étroite coordination et que les autorités compétentes de l'Université seront tenues informées du déroulement des événements au fur et à mesure. Il institue enfin un processus de rapport et d'examen qui garantit à la fois la reddition de comptes et l'amélioration continue des stratégies de gestion des incidents.

Le Protocole peut être modifié de temps à autre par le secrétaire général, sur recommandation du conseiller en matière de droits et d'obligations.

PORTÉE

Le Protocole s'applique aux incidents ayant pour nature un cas d'intimidation ou de comportement violent d'un ou de plusieurs individus, ou un comportement présentant un danger potentiel, conformément à la description du Code des droits et des obligations ([BD-3](#)). Il ne vise pas les urgences majeures comme les incendies ou les déversements de produits chimiques, dont la gestion incombe au Service Environnement, santé et sécurité pas plus qu'il ne constitue un plan de gestion des urgences - redressement.

PROTOCOLE

Le présent Protocole est mis en œuvre par le conseiller en matière de droits et d'obligations (le « conseiller »), dont la fonction consiste à coordonner le travail d'une équipe spéciale de gestion des incidents (l'« équipe »).

PROTOCOLE DE COORDINATION DES CAS URGENTS D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE

Page 2 de 6

1. Conseiller

Les responsabilités du conseiller sont les suivantes :

- réunir les autorités décisionnelles et obtenir la collaboration d'experts, au besoin, pour gérer l'incident;
- recueillir l'information pertinente;
- obtenir une expertise, quand cela s'avère nécessaire;
- aider à l'analyse et à l'évaluation de l'information recueillie et recommander des mesures à prendre;
- centraliser les communications internes;
- s'assurer que la ou les victimes, le cas échéant, et les membres touchés par l'incident soient soutenus, consultés si la situation s'y prête et informés de l'évolution du dossier;
- assurer le suivi des décisions;
- tenir à jour le dossier de l'incident et veiller à ce que les instances supérieures appropriées soient informées du cours des événements;
- évaluer les mesures prises par l'équipe et veiller à ce que les leçons tirées de l'incident soient intégrées au Protocole et aux procédures, et transmises aux autorités compétentes.

2. Équipe de gestion des incidents

Noyau de l'équipe : le conseiller et un représentant principal du Service de sécurité forment le noyau de l'équipe. Dans les cas qui mettent en cause un problème de santé mentale connu ou soupçonné, un représentant du Service de santé doit aussi en faire partie. De plus, le noyau de l'équipe chargée du règlement d'un incident doit normalement englober les autorités responsables du ou des départements ou unités touchés.

Équipe élargie selon les exigences de l'incident : outre le noyau, d'autres personnes ayant une responsabilité directe relative à un aspect de l'incident ou dont l'expertise est requise peuvent soit se joindre à l'équipe, soit être consultées au besoin. Il peut s'agir notamment des personnes suivantes :

PROTOCOLE DE COORDINATION DES CAS URGENTS D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE

Page 3 de 6

- un représentant du Service des affaires juridiques;
- un représentant du Service des communications de l'Université;
- un représentant du Service Environnement, santé et sécurité;
- l'ombudsman;
- le directeur de la vie étudiante;
- un membre du Service de consultation et d'orientation;
- un membre du Service de pastorale multireligieuse;
- les responsables des autres services ou départements où l'incident a eu des répercussions sérieuses sur les membres;
- un représentant des Ressources humaines;
- des représentants syndicaux;
- un psychiatre;
- un agent de liaison auprès des services policiers;
- un expert en séances de verbalisation sur le stress causé par un incident critique, etc.

3. Importance d'accepter de faire partie des équipes

Les personnes appelées à se joindre aux membres du noyau de l'équipe ou de l'équipe élargie doivent accorder la plus haute priorité à cette demande.

4. Décision de mise en application du Protocole

Le conseiller peut recevoir un rapport relatif à une urgence provoquée par un cas d'intimidation ou de comportement violent directement de la ou des personnes impliquées ou par l'intermédiaire d'un tiers instruit de la situation. Il doit recueillir toute l'information nécessaire à la réalisation d'une évaluation préliminaire et consulter des tiers, au besoin. Si cette évaluation démontre clairement que l'intervention de l'équipe est superflue, il recommande des mesures appropriées pour régler l'incident ou renvoie le cas à l'autorité compétente. Si l'évaluation révèle une urgence ou qu'il y a des motifs raisonnables de croire que le comportement en cause pourrait présenter un risque pour d'autres personnes, le conseiller informe le Service de sécurité de la situation et convoque une réunion d'équipe.

PROTOCOLE DE COORDINATION DES CAS URGENTS D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE

Page 4 de 6

5. Intervention

Les membres de l'équipe, selon l'ordre de priorité approprié et la nature de l'incident :

- déterminent les faits connus, les renseignements à recueillir et les façons de les obtenir.
- déterminent si la situation nécessite une expertise spéciale approfondie.
- ouvrent le registre de l'incident afin d'y consigner les faits et les décisions prises.
- déterminent les mesures immédiates à prendre à l'égard de la personne qui a adopté un comportement intimidant ou violent. Au nombre de ces mesures peuvent figurer l'expulsion des lieux, le dépôt d'accusations en justice, la suspension d'urgence, le recours aux soins de médecins ou de psychologues, l'application de mesures de sécurité, etc.
- veillent au soutien, au soin et au suivi des victimes. Au nombre de ces mesures peuvent figurer des soins médicaux ou psychologiques, un congé temporaire, des mesures de sécurité, la préservation du statut d'employé ou d'étudiant de la victime, etc.
- veillent à la transmission de communiqués internes, au besoin, de manière que la communauté dans son ensemble ou les personnes le plus directement touchées par l'incident reçoivent l'information appropriée relativement aux faits, aux mesures prises et à la façon dont elles peuvent obtenir de l'aide si elles sont affectées par l'incident.
- si l'incident est porté à la connaissance des médias ou qu'il risque de l'être, planifient une stratégie médias et montrent aux personnes concernées comment traiter avec les demandes des médias.
- organisent, au besoin, à l'intention des membres qui pourraient avoir été touchés, des séances de verbalisation sur le stress provoqué par un incident critique.
- amorcent le processus de rapport à la CSST si la situation l'exige.
- établissent des liens de communication pour certains aspects précis de l'incident.

6. Suivi

L'équipe planifie par la suite d'autres réunions et établit les responsabilités de chacun des membres quant au suivi des décisions. Les activités de suivi ne nécessitent pas toujours que la totalité des membres de l'équipe se réunisse, pourvu que toutes les

PROTOCOLE DE COORDINATION DES CAS URGENTS D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE

Page 5 de 6

activités soient coordonnées par le conseiller, qui doit être informé de tous les faits nouveaux relatifs à l'incident.

7. Dossiers

Tous les dossiers relatifs aux réunions de l'équipe sont confidentiels. Le conseiller tient un journal de l'incident, dans lequel sont consignés les faits qui s'y rattachent et toutes les décisions et les mesures qui sont prises. Il conserve également des copies des documents pertinents reliés à l'incident (rapports du Service de sécurité, correspondance, etc.). Ces documents constituent le dossier de l'incident, qui doit être conservé au Bureau des droits et des obligations.

8. Confidentialité

Les membres de l'équipe et les consultants sont tenus de respecter le caractère confidentiel des renseignements nominatifs, dans la mesure où l'incident n'est pas médiatisé et qu'il est en conformité avec la législation. La divulgation de ces renseignements doit se faire selon le principe d'accès sélectif.

9. Évaluation

Il incombe au conseiller d'évaluer les mesures prises par les équipes et d'en consulter au besoin les membres ainsi que les personnes que ces incidents mettent en cause. Les leçons tirées des incidents au chapitre des erreurs commises aussi bien que des stratégies efficaces doivent être intégrées au Protocole. Si l'évaluation révèle la nécessité de modifier d'autres politiques ou pratiques de l'Université, le conseiller peut formuler des recommandations en ce sens au secrétaire général.

10. Présentation d'un rapport

Lorsque la gestion d'un incident particulièrement complexe, sérieux ou long arrive à son terme, le conseiller rédige un rapport destiné au secrétaire général, et en transmet des copies aux membres participants de l'équipe. Le document doit résumer l'incident et contenir des recommandations quant à l'examen de la politique ou des pratiques en vigueur de l'Université ou aux modifications que l'équipe souhaite y apporter. Ce

**PROTOCOLE DE COORDINATION DES CAS URGENTS D'INTIMIDATION
OU DE VIOLENCE**

Page 6 de 6

rapport constitue un élément essentiel à la reddition de comptes en ce qui a trait aux décisions prises, à la cohérence des interventions dans tous les secteurs de l'Université et à l'examen en temps opportun de toutes les politiques et procédures relatives à la gestion des incidents liés au comportement.

Protocole approuvé par le secrétaire général, le 1^{er} août 2010.