

RESPECT *au travail*

RAPPORT

Que font les entreprises canadiennes pour protéger les travailleurs contre le harcèlement et la violence au travail?

OCTOBRE 2023

Contexte de l'étude

En dépit des lois sur le harcèlement et la violence au travail et des recherches approfondies qui montrent le caractère omniprésent de ces phénomènes ainsi que leur impact et leur coût énormes pour les entreprises canadiennes et leurs employés, nous en savons très peu sur les mesures mises en place par les entreprises pour prévenir ce problème et y répondre de manière efficace. Pour combler cette lacune, des données ont été recueillies dans le cadre d'une étude nationale bilingue à méthodes mixtes, dans le but de fournir des éléments factuels utiles à l'élaboration de politiques et d'autres pratiques, ainsi que de mieux comprendre les besoins en matière de soutien sur les lieux de travail. Le présent rapport rapporte les résultats issus de cette étude concernant les pratiques de lutte contre le harcèlement et la violence sur le lieu de travail, en particulier les politiques, les procédures de signalement et la formation. Toutefois, nous reconnaissons que de nombreuses autres pratiques peuvent être adoptées sur le lieu de travail pour prévenir le harcèlement et la violence et y répondre. Ce projet a été réalisé en partenariat entre le Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants de l'Université Western, des chercheurs de l'Université de Toronto et le Congrès du travail du Canada.

Méthodes d'étude

En avril 2022, les résultats de la première étude nationale sur le harcèlement et la violence dans les milieux de travail au Canada ont été publiés¹. Cette recherche consistait en une enquête bilingue en ligne menée à l'échelle nationale (active d'octobre 2020 à avril 2021) et en des entrevues semi-structurées. Au total, 4 878 personnes ont participé à l'enquête et 34 entrevues ont été réalisées. L'enquête a permis de recueillir des données sur les pratiques mises en place sur les lieux de travail pour prévenir et lutter contre le harcèlement et la violence. Quant aux entrevues, elles ont permis de mieux cerner l'expérience des travailleurs avec ces pratiques, la façon dont celles-ci sont utilisées sur les lieux de travail et dans quelle mesure elles sont efficaces². Parmi ces pratiques figurent les politiques, les procédures de signalement, les programmes de formation, l'évaluation des risques sur le lieu de travail, les enquêtes et les formes de médiation.



Résultats de l'étude

Pratiques mises en place sur les lieux de travail canadiens pour la prévention et l'intervention en matière de harcèlement et de violence

De nombreuses provinces et territoires canadiens, ainsi que le gouvernement fédéral, disposent de lois relatives au harcèlement et à la violence en milieu de travail. Ces cadres réglementaires exigent généralement que les lieux de travail mettent en place des politiques et des formations pour prévenir et traiter les signalements de harcèlement et de violence. Pourtant, selon les répondants à l'enquête, de nombreux lieux de travail ne disposent pas de pratiques essentielles pour protéger les travailleurs et les lieux de travail contre les préjudices (voir le tableau 1).

Tableau 1 : Pourcentage de lieux de travail ayant mis en place des pratiques essentielles pour prévenir la violence et le harcèlement au travail et y réagir, comme l'ont indiqué les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête.

	Politique %	Politique claire de non-représailles %	Politique claire de signalement %	Ligne téléphonique de signalement %	Formation pour tous les employés (y compris la haute direction) %	Formation spéciale pour le personnel des ressources humaines/ du ministère concerné %	Aucune information disponible %
Violence physique dans le lieu de travail	71,4	19,3	34,6	11,5	46,5	15,9	12,2
Harcèlement sexuel	67,0	17,5	30,2	9,9	40,3	14,3	12,5
Agressions/harcèlements liés à des motifs interdits par la loi sur les droits de la personne (par exemple, la race, l'âge, le handicap) (hors harcèlement sexuel)	66,7	17,6	29,8	9,6	41,7	14,5	13,2
Agressions/harcèlements non liés à des motifs interdits par la loi sur les droits de la personne (par exemple, la race, l'âge, le handicap)	61,2	15,9	26,8	8,8	37,1	12,9	16,7
Violence domestique	38,2	10,9	16,6	6,7	22,9	9,6	36,2

Politiques et procédures de signalement

Moins de trois quarts (71,4 %), des répondants à l'enquête ont déclaré savoir que leur lieu de travail disposait d'une politique en matière de violence physique. Ces chiffres sont moins élevés pour les autres formes de harcèlement et de violence au travail : 67 % pour le harcèlement sexuel, 66,7 % pour le harcèlement lié à des motifs interdits par la loi sur les droits de la personne (par exemple, la race, l'âge, le handicap) (hors harcèlement sexuel), 61,2 % pour les cas de harcèlement non lié à des motifs interdits par la loi sur les droits de la personne, et 38,2 % pour la violence domestique. Cette baisse progressive s'explique en partie par un manque de connaissance du continuum de la violence. Ce constat a été confirmé par les participants aux entrevues qui ont évoqué des expériences de harcèlement et de violence multiformes et le fait que les superviseurs, les gestionnaires et les enquêteurs ne comprennent pas les liens qui les unissent. Par ailleurs, le faible pourcentage de lieux de travail dotés d'une politique en matière de violence domestique indique que la violence domestique n'est toujours pas considérée comme un problème de santé et de sécurité ni comme un problème sur le lieu de travail.

Le pourcentage extrêmement faible de lieux de travail disposant de procédures de signalement claires et de politiques de non-représailles (voir tableau 1) soulève des questions quant au contenu des politiques en matière de harcèlement et de violence, qui doivent inclure ces éléments de manière détaillée. Par exemple, selon les répondants à l'enquête, 67 % des lieux de travail disposent d'une politique en matière de harcèlement sexuel, mais seuls 30,2 % des lieux de travail disposent d'une procédure de signalement claire et 17,5 % seulement d'une politique de non-représailles. Ces résultats pourraient également indiquer un manque de communication des politiques aux travailleurs au moyen de formations, entre autres, ce qui a été confirmé par les participants aux entrevues. Les répondants à l'enquête et les participants aux entrevues ont indiqué que l'absence de procédures de signalement claires les empêchait de signaler leurs expériences de harcèlement et de violence sexuels³.

De nombreux participants aux entrevues ont exprimé leur frustration quant à l'inefficacité des politiques sur leur lieu de travail. Pour certains, les politiques étaient mal conçues, pour



« Il n'y a pratiquement aucune information... Je ne savais même pas comment signaler un incident, je ne savais même pas où trouver l'information sur la marche à suivre pour faire un signalement. Je ne savais vraiment rien. Je pense qu'il serait très utile d'orienter les gens... il y a beaucoup de désinformation, ou tout simplement un manque d'information. »

(Travailleur du gouvernement provincial A)

d'autres, elles étaient mal appliquées, voire pas appliquées du tout. De nombreux travailleurs interrogés ont indiqué qu'ils étaient conscients que leur lieu de travail était doté de politiques en matière de harcèlement et de violence, mais ils ont souligné que ces politiques n'étaient pas suivies, qu'elles étaient opaques et peu claires ou encore que leur objectif était de gérer les risques pour l'organisation et non d'assurer la sécurité des travailleurs. Par exemple, les définitions vagues du harcèlement formulées dans les politiques ont influencé les enquêtes et leurs résultats. Une participante a été contrariée de constater que ses expériences de harcèlement sexuel continu et croissant aient été qualifiées à plusieurs reprises de « comportement inapproprié » dans le rapport de l'enquêteur, qui était fortement influencé par la politique en vigueur sur son lieu de travail. Un autre travailleur, dans une organisation à but non lucratif, a déclaré que les plaintes pour harcèlement déposées par des employés désignant des membres de la direction comme étant les auteurs du harcèlement étaient souvent rejetées en raison des définitions vagues du harcèlement dans les politiques de l'organisation.

Formation

Moins de la moitié (46,5 %) des répondants à l'enquête savent que leur entreprise organise des formations sur la violence physique pour tous les employés (y compris la haute direction), alors que seulement 15,9 % proposent des formations spécialisées pour les employés des ressources humaines ou des départements concernés. Comme pour les politiques, ces chiffres diminuent considérablement pour les autres formes de harcèlement et de violence (voir tableau 1). Les chiffres sont particulièrement faibles pour les lieux de travail qui organisent des formations spécialisées à l'intention du personnel des ressources humaines ou des départements concernés. Plusieurs participants ont raconté que leurs gestionnaires leur avaient indiqué que les politiques et les formations sur le harcèlement et la violence ne s'appliquaient pas à eux, et qu'elles étaient destinées uniquement aux travailleurs. De nombreux travailleurs interrogés ont souligné le manque de connaissances, de formation et de soutien dont ont besoin les superviseurs et les gestionnaires pour reconnaître et traiter de manière efficace le harcèlement et la violence au travail. En conséquence, les travailleurs ont souligné que le besoin se faisait sentir de faire appel à des organismes ou des travailleurs



« Les résultats devraient être plus transparents pour les employés... au lieu de se voir dire simplement « à notre avis, il n'y a pas de harcèlement... » D'accord, mais expliquez-nous! »

(Travailleur dans un organisme à but non lucratif B)



« Je pense qu'une formation et une sensibilisation cohérentes au harcèlement, à la discrimination, au racisme et à d'autres sujets de cette nature seraient utiles, car, depuis six ans que je suis là, nous n'avons pas eu une seule séance de formation sur ce genre de questions. À mon avis, cela façonne la culture de l'entreprise, car si l'on ne parle pas de ce sujet... si l'on ne fait pas savoir que ce comportement est inacceptable, les gens finiront par croire qu'il est acceptable. »

(Travailleur de l'éducation B)

indépendants pour recevoir les signalements et fournir des conseils ou un soutien impartiaux. Les résultats de l'enquête révèlent que les lieux de travail qui disposent d'une ligne téléphonique d'urgence pour encourager les signalements sont peu nombreux. Un peu plus d'un lieu de travail sur dix (12,5 %) dispose d'une ligne téléphonique de signalement des cas de violence physique. Pour les autres formes de harcèlement et de violence, ce chiffre se réduit, la violence domestique ayant le nombre le plus faible de lignes directes de signalement disponibles (6,7 %) (voir tableau 1).

Lors des entrevues, les participants ont parlé des politiques et des formations disponibles sur leur lieu de travail, mais sans "voies d'accès ou soutien pour les mettre en œuvre" (Travailleur de l'industrie cinématographique B). Certains ont parlé de formations dispensées en réponse à des plaintes pour harcèlement, qui ont entraîné des répercussions négatives sur les déclarants, les collègues ayant compris la raison de la formation.

Les participants aux entrevues ont exprimé des inquiétudes quant au contenu de la formation qu'ils reçoivent sur leur lieu de travail. On peut citer comme exemples une focalisation étroite sur la violence physique, un accent mis sur le harcèlement horizontal et la violence entre collègues et non du fait de personnes en position d'autorité, ainsi que des démonstrations simplistes de 'bons' et de 'mauvais' comportements et des 'choses à ne pas faire' (Travailleur de l'information et de la technologie A). Ils souhaitent bénéficier d'une 'formation plus nuancée' qui soit destinée à tous les employés, quel que soit leurs niveaux sur le lieu de travail, et qui inclurait, par exemple, comment et pourquoi les différents comportements de harcèlement causent des dommages, les formes de harcèlement et de violence qui se croisent (y compris les formes de discrimination) le long d'un continuum, la violence psychologique et émotionnelle, le harcèlement et la violence impliquant une dynamique de pouvoir dans la hiérarchie, et les actions concrètes que les travailleurs peuvent entreprendre lorsqu'ils sont confrontés au harcèlement et à la violence. Ce dernier point a également été soulevé par les participants comme un élément clé de la formation des témoins; en d'autres termes, pour être efficaces, les témoins doivent acquérir les compétences nécessaires pour agir et ils doivent recevoir le soutien de leur lieu de travail pour



« Ils ont donc imposé une formation à l'ensemble de la direction, et la formation était en ligne. J'ai entendu tout le monde se plaindre pendant les six mois qui ont suivi, en disant qu'ils étaient obligés de suivre la formation, que c'était idiot et ainsi de suite. Personne n'a vraiment compris le contexte parce que personne n'a dit : « Quelque chose s'est produit sur notre lieu de travail. »

(Travailleur du gouvernement provincial B)



«... La portée de la formation était vraiment très étroite, il s'agissait principalement d'abus physiques et sexuels. Cependant, on ne parlait que très peu ou pas du tout de la violence psychologique ou émotionnelle, ces formes plus subtiles de violence. On ne savait pas très bien ce qu'il fallait faire si cela nous arrivait ».

(Travailleur des services militaires A)

ce faire. Par ailleurs, les participants ont exprimé le souhait que leur lieu de travail dispose de protocoles pour signaler ces comportements négatifs, y enquêter et y remédier en toute sécurité. Ils ont également exprimé le souhait que ces protocoles soient inclus dans les programmes de formation. Les participants aux entrevues ont également souligné qu'il était important que la formation tienne compte des traumatismes, tant pour les personnes en contact avec un travailleur victime de harcèlement et de violence que pour celles qui reçoivent les signalements.

Comme le montrent ces cas, les programmes de formation non planifiés et mal communiqués ne donnent pas lieu à des changements significatifs sur les lieux de travail et peuvent même renforcer un environnement de travail où le harcèlement et la violence ne sont pas pris au sérieux, et où les victimes survivantes ne se sentent pas soutenues.



«...L'intervention des témoins sur le lieu de travail est une action. Et maintenant, il est beaucoup question de solidarité et de la manière d'intervenir. Il s'agit donc d'essayer de mobiliser cette majorité sur la plupart des lieux de travail qui ne veut pas que ces mauvais comportements se poursuivent, mais...qui ne sait pas quoi dire ou qui n'a pas le pouvoir de dire quoi que ce soit ».

(Promoteur des métiers B)

Conclusion

Il ressort de cette étude que beaucoup de travail reste à faire au sein des entreprises pour garantir leur conformité aux lois et l'efficacité de leurs pratiques en matière de prévention et d'intervention. Les dirigeants des entreprises, les représentants des ressources humaines et les autres intervenants doivent pouvoir bénéficier de ressources nécessaires et avoir la possibilité de s'informer sur les pratiques les plus efficaces et les plus prometteuses.

Cette étude s'appuie sur la connaissance qu'ont les répondants de l'enquête des pratiques en matière de prévention et d'intervention sur leur lieu de travail. Des recherches supplémentaires doivent être menées au sein des entreprises pour en savoir plus sur les pratiques mises en place sur les lieux de travail, sur le contenu de ces pratiques, sur la manière dont elles sont élaborées, mises en œuvre et utilisées, sur la façon dont les travailleurs en sont informés et sur l'évaluation de leur efficacité. La prochaine étape consistera à en savoir plus sur les défis que rencontrent les lieux de travail pour élaborer et mettre en œuvre les pratiques exemplaires.

Remerciements

Cette recherche est le fruit d'une collaboration entre le Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants (Berlingieri, MacQuarrie, McFadyen, Bigras-Dutrisac), des chercheurs de l'Université de Toronto (Welsh) et le Congrès du travail du Canada. Nous tenons à remercier Emploi et Développement social Canada pour le financement de ce projet.

Référence suggérée

Berlingieri, A., S. Welsh, B. MacQuarrie, N. D. McFadyen et H. Bigras-Dutrisac (2023). *Que font les milieux de travail canadiens pour protéger les travailleurs contre le harcèlement et la violence en milieu de travail?* London (Ontario) : Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants, Université Western.

Sources de référence

1. Voir : Berlingieri, A., S. Welsh, B. MacQuarrie, N. D. McFadyen et H. Bigras-Dutrisac avec le Congrès du travail du Canada. (2022). *Le harcèlement et la violence dans les milieux de travail au Canada : Cela [ne] fait [pas] partie de la description de tâche*. London (Ontario) : Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants, Université Western. Disponible en ligne : www.learningtoendabuse.ca
2. Pour plus d'informations sur ce projet, les méthodes de recherche et pour accéder aux ressources et aux rapports, visitez le site www.learningtoendabuse.ca.
3. Berlingieri, A., S. Welsh, B. MacQuarrie, N. D. McFadyen et H. Bigras-Dutrisac avec le Congrès du travail du Canada. (2022). *Le harcèlement et la violence dans les milieux de travail au Canada : Cela [ne] fait [pas] partie de la description de tâche*. London (Ontario) : Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants, Université Western. Disponible en ligne : www.learningtoendabuse.ca



Rapport financé par le Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail du gouvernement du Canada / Funded by the Government of Canada's Workplace Harassment and Violence Prevention Fund.

Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles de leurs auteures et auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.