



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la condition féminine

FEWO



NUMÉRO 066



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 26 mars 2013



Présidente

Mme Marie-Claude Morin

Comité permanent de la condition féminine

Le mardi 26 mars 2013

• (1100)

[Français]

La présidente (Mme Marie-Claude Morin (Saint-Hyacinthe—Bagot, NPD)): Bonjour. Je vous souhaite la bienvenue à la séance n° 66 du Comité permanent de la condition féminine. Aujourd'hui, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous poursuivons notre étude sur le harcèlement sexuel dans les milieux de travail fédéraux.

Nous recevons Mme Cindy Viau, qui est conseillère à la direction pour le Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail de la province de Québec. Je vous souhaite la bienvenue. Je vous remercie beaucoup d'avoir accepté notre invitation.

Madame Viau, vous disposez de 10 minutes pour faire votre témoignage. Quand il va vous rester une minute, je vais vous avertir et nous allons ensuite passer aux questions. Vous pouvez débiter dès maintenant. La parole est à vous.

Mme Cindy Viau (conseillère à la direction, Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail de la province de Québec): Madame la présidente, membres du comité, bonjour. Je vous remercie de m'accueillir aujourd'hui par l'entremise de la vidéoconférence. Nous sommes heureux, le groupe d'aide et moi, de participer à votre étude sur le harcèlement sexuel dans les milieux de travail.

Je sais que vous avez reçu un document qui trace un portrait général de l'organisme, mais je vais quand même revenir sur quelques points avant de procéder à la période de questions.

Comme la présidente l'a mentionné, mon nom est Cindy Viau et je suis conseillère à la direction pour le Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail de la province de Québec. En gros, je travaille conjointement avec la direction de l'organisme, j'anime des sessions de sensibilisation, j'offre de la formation en entreprise et je gère plusieurs projets spéciaux. Cela dépend des projets en cours pendant l'année.

J'aimerais d'abord parler de ce que fait le groupe d'aide. Il s'agit d'un organisme communautaire à but non lucratif qui vient en aide aux victimes de harcèlement au travail. Au départ, l'organisme était un comité affilié à un autre organisme, Au bas de l'échelle, qui existe encore aujourd'hui. Le mandat était de venir en aide aux victimes de harcèlement sexuel au travail.

Au départ, c'était un organisme qui avait été créé par des femmes et pour des femmes. Par contre, depuis 2004, avec l'entrée en vigueur de la Loi sur les normes du travail, nous venons également en aide aux victimes de harcèlement psychologique en milieu de travail. Notre mandat s'est élargi à la suite de la demande croissante de la population. Cela fait en sorte que notre clientèle a aussi un peu changé. Au début, des femmes venaient rencontrer les intervenantes du groupe d'aide et, aujourd'hui, on vient également en aide aux

hommes. Toutefois, encore aujourd'hui, la majorité de notre clientèle se compose de femmes.

Pour bien faire fonctionner l'organisme, notre équipe est composée de six personnes. Il y a donc six employées permanentes. Il y a une avocate, une directrice, moi-même, une réceptionniste et des intervenantes dans nos deux départements. Je vais vous expliquer brièvement en quoi ils consistent.

Nous sommes aussi aidées par des stagiaires qui proviennent de différentes universités montréalaises dans le domaine du droit, de la criminologie, de la sexologie et du travail social. On peut compter sur l'appui et l'aide d'environ 7 à 8 stagiaires par année. C'est vraiment grâce à ces jeunes femmes universitaires, qui viennent nous donner de leur temps, que le groupe d'aide peut aussi offrir des services de si bonne qualité.

Pour offrir ces services à la clientèle, le groupe d'aide a mis en place plusieurs services dont le principal est le département de relation d'aide. Je vais quand même prendre le temps de vous expliquer un peu, au jour le jour, en quoi consiste le contact avec ce département.

Une personne qui appelle le groupe d'aide sera dirigée au département de relation d'aide. Une intervenante spécialisée en criminologie prendra les appels. Elle fera de l'écoute active et de la relation d'aide et donnera aussi de l'information à la personne qui appelle. On offre beaucoup de soutien moral et on essaye de démystifier des situations. Quand un appui plus technique est nécessaire, les intervenantes seront aussi présentes pour aider la personne à structurer une version des faits ou une plainte qu'elle déposera.

Cela varie beaucoup et dépend de l'appel. Certaines personnes appellent une fois pour poser une seule question. L'intervenante sera disponible pour répondre à la question. Parfois, les dossiers peuvent rester actifs dans ce département pendant des mois. Cela dépend de l'état psychologique de la personne et si elle a besoin ou non de soutien à long terme.

Le département de relation d'aide anime aussi les cafés-rencontres. Il s'agit de rencontres informelles entre des personnes qui ont vécu une situation de harcèlement au travail, que ce soit de nature sexuelle ou psychologique. Au départ, en 1980, le groupe d'aide était une sorte de grand café-rencontre entre femmes. Les femmes se réunissaient pour parler de ce qu'elles vivaient dans leur milieu de travail.

Ce département organise, trois fois par mois, un café-rencontre ouvert à la population. Les gens peuvent venir discuter de ce qui va bien et de ce qui ne va pas bien dans leur dossier et où ils en sont rendus. C'est conforme à notre mandat de briser l'isolement et de redonner entre autres le pouvoir aux femmes face à leur situation de harcèlement au travail.

•(1105)

On a aussi un journal interne qui s'appelle *L'Info-GAIHST*. C'est un journal d'information qui est publié en moyenne quatre fois par année et qui est distribué à nos membres, à des contacts et à des collaborateurs dans le but de partager les nouvelles de l'organisme. De plus, si un jugement intéressant est prononcé, on va le publier dans notre journal interne. Le but est toujours d'informer les gens.

À la suite d'un appel au service de relation d'aide et d'un suivi de la criminologue, si un besoin juridique se fait sentir dans un dossier, ce dernier peut être transféré au service juridique de l'organisme. Dans ce service, nous avons une avocate et une criminologue qui sont disponibles pour aider la clientèle dans ses démarches légales. Je parle ici d'un accompagnement juridique. De plus, les intervenantes vont donner de l'information pour s'assurer que la clientèle comprend bien ce qui se passe. On voit que plusieurs démarches sont possibles en matière de harcèlement au travail. Il peut être assez compliqué, selon la situation, de bien saisir toutes les obligations d'une personne. Ces gens sont donc disponibles pour fournir de l'information. Ils offrent aussi du soutien moral et peuvent accompagner les clientes à la cour. Il s'agit donc d'une représentation juridique, selon le dossier. Cela peut également vouloir dire de négocier avec l'employeur, d'aller en médiation avec lui et une cliente pour trouver un terrain d'entente dans un dossier de harcèlement. C'est quand même assez vaste et cela dépend de chaque dossier. Certains dossiers sont actifs pendant quelques mois, d'autres le sont pendant quelques années, dépendant des besoins et de tous les facteurs qu'on retrouve dans un cas particulier.

Nous disposons également d'un service qui organise des séances de sensibilisation. C'est l'un des grands mandats de l'organisme qu'on essaie de développer étant donné l'importance de parler du harcèlement. Nous offrons ce service pour que les gens sachent de quoi il s'agit et ce qu'ils peuvent faire si jamais ils croient, par exemple, être victimes de harcèlement sexuel ou psychologique en milieu de travail. Ces séances de sensibilisation durent entre une heure et demi et trois heures. Cela dépend des besoins de l'organisme qui en fait la demande.

Par exemple, on peut aller parler à des employés d'une compagnie de la définition du harcèlement, comment le reconnaître et quoi faire si jamais une personne croit être victime de harcèlement. Nous visitons également des groupes de femmes et des centres communautaires où la demande est vraiment présente afin de préciser quelles sont les notions de base à connaître en ce qui a trait au harcèlement.

Nous offrons également de la formation en entreprise auprès des employeurs, des gestionnaires, des membres de l'équipe des ressources humaines et des membres du syndicat afin de préciser ce qu'est le harcèlement, comment le reconnaître et traiter une plainte dans l'éventualité où un employé veut rencontrer un gestionnaire pour parler d'un problème de harcèlement au travail.

En général, ce sont les employeurs qui nous appellent pour obtenir ce type de formation. On adapte alors le contenu de celle-ci à leurs besoins. On voit, par exemple, s'il existe une situation de harcèlement dans le milieu de travail ou si c'est seulement pour s'assurer que tout le monde est au courant de la loi et de ses obligations en faisant aussi un rappel en ce qui a trait au contenu des politiques. Cela dépend vraiment des besoins de l'entreprise qui a recours à nos services. On essaie donc d'adapter notre formation.

•(1110)

La présidente: Madame Viau, il vous reste une minute.

Mme Cindy Viau: Merci.

Pour ce qui est de la formation en entreprise, cela peut durer de trois heures à un jour et demi, selon les besoins.

En terminant, je souligne brièvement que le point commun de notre clientèle est l'état de fragilité des personnes. Elles vivent souvent une dépression, de l'anxiété situationnelle et sont dans une situation financière précaire. C'est un peu le portrait de la clientèle que nous avons quand les gens viennent nous voir pour obtenir de l'aide.

La présidente: Merci, madame Viau, c'était très intéressant. Je vous avoue que j'ai travaillé dans le milieu communautaire pendant plusieurs années et que je trouve particulièrement impressionnant de savoir qu'il existe un organisme dont le délai d'attente ne dépasse pas 24 heures, qu'il n'y a aucune liste d'attente et aucun frais pour ses services.

[Traduction]

Mme Susan Truppe (London-Centre-Nord, PCC): Il n'y a plus d'interprétation, mais nous l'avions.

La présidente: Le problème vient probablement du microphone.

[Français]

Je vais donc répéter mes observations pour mes collègues qui n'entendaient pas l'interprétation.

[Traduction]

Est-ce correct? Entendez-vous l'interprétation?

D'accord. Je vais répéter.

[Français]

Je disais être très impressionnée par un organisme communautaire pour lequel le délai d'attente ne dépasse pas 24 heures, qui n'a aucune liste d'attente et qui n'exige pas de frais pour ses services. Je voulais vous lever mon chapeau.

Nous allons maintenant passer à la période des questions et réponses.

Madame Truppe, vous disposez de sept minutes.

[Traduction]

Mme Susan Truppe: Merci, madame la présidente. Merci de votre présence, madame Viau.

Selon ce que je comprends du travail de votre organisme, vous aidez notamment les victimes de harcèlement en milieu de travail à mieux comprendre leurs droits dans leur milieu de travail et à déposer une plainte à cet égard.

Selon ce que j'en sais, le Québec est dans une situation unique, parce qu'il y a une loi qui aborde le harcèlement en milieu de travail. Est-ce exact?

[Français]

Mme Cindy Viau: En fait, au Québec, nous avons la loi...

[Traduction]

Mme Susan Truppe: Pourriez-vous nous expliquer la loi qui existe au Québec en ce qui a trait au harcèlement en milieu de travail, si vous la connaissez bien?

[Français]

Mme Cindy Viau: Oui. Au début de la présentation, j'ai parlé des dispositions de la Loi sur les normes du travail qui traitent de harcèlement psychologique en milieu de travail. Toutefois, les victimes de harcèlement sexuel peuvent aussi déposer une plainte en vertu de cette loi. La plainte peut être déposée à la Commission des normes du travail.

[Traduction]

Mme Susan Truppe: Quels recours une personne qui dépose une plainte de harcèlement en milieu de travail a-t-elle en vertu de cette loi? La victime peut-elle recevoir une compensation financière ou est-ce que l'employeur réorganise le milieu de travail pour que ce soit plus adéquat pour cette personne?

[Français]

Mme Cindy Viau: En fait, il peut y avoir une réorganisation dans le milieu de travail. C'est une situation que voit parfois le groupe d'aide. Cela peut être aussi simple que de transférer la personne dans un autre bureau. La personne elle-même peut être transférée, quand c'est possible, d'une succursale à une autre, par exemple. Il y a tout de même des moyens, à l'interne, qui peuvent faciliter la situation des personnes victimes de harcèlement en milieu de travail. Bien sûr, il faut toujours évaluer la capacité de l'entreprise et voir si c'est faisable. Dans le cas d'une petite entreprise, transférer la personne d'une succursale à l'autre peut s'avérer impossible simplement parce qu'il n'y a pas de succursale.

Il peut y avoir une compensation monétaire. Au département juridique du groupe d'aide, les intervenantes tentent souvent de faire de la médiation auprès des employeurs afin d'en arriver à une entente convenable pour les deux parties et d'éviter, si je peux m'exprimer ainsi, d'officialiser la chose. Je parle ici, par exemple, de poursuites devant les tribunaux ou de plaintes auprès de la Commission des normes du travail. C'est une solution de rechange qui peut permettre d'éviter les longs délais associés au dépôt d'une plainte devant une commission.

• (1115)

[Traduction]

Mme Susan Truppe: Prenons l'exemple d'une plainte de nature très grave; la victime demande, par exemple, le congédiement du harceleur ou elle ne veut certainement plus travailler dans un tel milieu. Pourriez-vous m'expliquer ce qui se passe lorsqu'une victime vous demande de l'aide? Qu'arrive-t-il à l'employé et à l'employeur? Quel est le scénario?

[Français]

Mme Cindy Viau: Cela dépend des circonstances. Quand la personne vient nous voir, il est certain qu'elle est dans un état fragilisé. Si nous considérons que c'est nécessaire, nous pouvons lui conseiller un arrêt de travail pour cause de maladie, de façon à ce qu'elle ne soit plus dans son milieu de travail et qu'elle reprenne des forces. Il est certain que nous privilégions une rencontre avec l'employeur, afin de discuter de la situation et de voir s'il y a moyen de faire quelque chose.

C'est peut-être rare, mais il reste que certaines personnes cessent de faire du harcèlement quand on aborde la situation et qu'on leur fait savoir que leur comportement n'est pas acceptable. Si une personne qui a fait l'objet d'une dénonciation n'arrête pas de faire du harcèlement par la suite, nous essayons, bien sûr, de déterminer quelle est la meilleure solution pour la victime. Je peux vous dire que rendue à ce point, elle veut dans bien des cas quitter son milieu de

travail. Elle n'a plus confiance en l'entreprise et se sent mal à l'aise face à ses collègues qui, souvent, savent ce qui se passe.

Nous nous assurons alors que c'est bel et bien ce qu'elle veut. En effet, nous évaluons toujours les besoins de la clientèle. Nous ne poussons jamais ces personnes dans une direction ou une autre. Nous agissons vraiment en fonction de leurs besoins. Nous les aidons à partir de l'entreprise sans tout perdre. Nous tentons de négocier, par exemple, pour obtenir une lettre de référence, une indemnité, le remboursement des frais de soins psychologiques, si il y en a eu, ou des frais associés à la recherche d'un nouvel emploi.

[Traduction]

Mme Susan Truppe: Qu'arrive-t-il si l'employeur refuse de vous rencontrer? Vous avez dit que si la femme est fragilisée, elle peut évidemment prendre un congé de maladie ou ne plus se trouver dans ce milieu de travail. Ensuite, vous rencontrez l'employeur. Dans le cas d'une entreprise privée, si l'employeur refuse de vous rencontrer, parce qu'il affirme n'avoir rien à se reprocher, que se passe-t-il?

[Français]

Mme Cindy Viau: En fait, je pourrais imaginer qu'on puisse envoyer une lettre au nom de la victime.

Parfois, on utilise la stratégie visant à ce qu'il soit indiqué que nous recevons une copie conforme pour que l'employeur sache qu'on est impliqués dans le dossier. Si vraiment l'employeur résiste, la victime pourrait l'informer que s'il ne considère pas la situation sérieusement dans un délai raisonnable, elle va porter plainte. Donc, c'est un peu l'étape suivante, quand il y a vraiment une fermeture d'esprit de la part de l'employeur.

[Traduction]

Mme Susan Truppe: S'il n'y a pas de coopération et qu'elle dépose une plainte, devant quel organisme le fait-elle?

[Français]

Mme Cindy Viau: Par exemple, ce pourrait être la Commission des normes du travail. Ce pourrait aussi être une plainte à la Commission des droits de la personne pour discrimination basée sur le sexe, mais cela va dépendre des éléments du dossier. La section juridique va bien la conseiller pour qu'elle sache où aller.

[Traduction]

Mme Susan Truppe: Merci.

[Français]

La présidente: Merci, madame Truppe.

Nous passons maintenant à Mme Ashton pour sept minutes.

Mme Niki Ashton (Churchill, NPD): Bonjour, madame Viau, et je vous remercie beaucoup de votre présentation. J'aimerais également vous féliciter pour le travail essentiel que vous faites.

Pourriez-vous nous dire s'il y a des centres comme le vôtre dans d'autres régions du Canada?

• (1120)

Mme Cindy Viau: À ma connaissance, non. Par contre, je sais que d'autres centres vont aborder le problème du harcèlement en milieu de travail. Cependant, selon moi, principalement au Québec, et sous toutes réserves, nous sommes le seul centre uniquement spécialisé en matière de harcèlement au travail.

Le centre que j'ai mentionné plus tôt, Au bas de l'échelle, vient en aide aux personnes non syndiquées concernant plusieurs problèmes. Il va toucher quand même un peu au problème du harcèlement. Sinon, beaucoup de centres vont nous appeler pour nous nous référer leur clientèle victime de harcèlement au travail.

Mme Niki Ashton: C'est dommage puisqu'il est clair que vos services sont en demande au Québec et aussi partout au Canada. J'en suis sûre.

Y a-t-il des lieux de travail qui sont mieux que d'autres quand on parle de harcèlement sexuel?

Mme Cindy Viau: Non. Je pense que tous les milieux sont à risque. Je projette un stéréotype en parlant de la secrétaire qui peut être victime de harcèlement ou d'une employée qui travaille dans un bar. C'est vrai, mais cela peut se produire aussi dans beaucoup d'autres milieux.

Ce qui va faire la différence, c'est la prise en charge des dossiers de l'employeur, le fait que celui-ci ne va pas fermer les yeux devant ces situations. Par exemple, si quelqu'un lui parle d'une situation qui lui semble sérieuse, il va en prendre connaissance avec la personne et il va réagir à la situation.

Selon nous, c'est ce qui fait la différence. Toutefois, en ce qui concerne les milieux, il n'y en a pas des pires ou de moins pires. Bien sûr, si on évaluait tous les cas du groupe d'aide, certains employeurs ont été davantage proactifs et d'autres plus réticents en voulant moins collaborer avec nous.

Mme Niki Ashton: L'aspect culturel, comme la culture du milieu de travail, joue-t-il un rôle?

Mme Cindy Viau: En fait, il y a certainement des secteurs où des personnes viennent d'arriver au pays et où elles sont peut-être moins au fait de leurs droits ou moins informées. Dans cette situation, les gens pourraient décider d'en profiter. Ce sont des choses qu'on a vues, mais cela peut se produire dans beaucoup d'autres milieux où l'aspect culturel n'est pas présent. Donc, cela pourrait être un facteur.

Mme Niki Ashton: Travaillez-vous avec des employés qui viennent du milieu fédéral?

Mme Cindy Viau: En tant que clientèle, je dois vous avouer que c'est assez rare. En fait, la majorité de notre clientèle est des employés du provincial.

Mme Niki Ashton: Si vous recevez des employés du milieu fédéral, les envoyez-vous ailleurs? Le processus est-il différent?

Mme Cindy Viau: Non, le processus est le même. On va quand même offrir du soutien moral. On va essayer de les informer de leurs droits. On va les encourager à dénoncer la situation afin que l'employeur puisse avoir l'occasion de faire quelque chose. Par contre, quand cela arrive au niveau interne, c'est plus difficile pour nous de gérer la situation. Souvent, on va essayer de créer un rapprochement avec le gestionnaire ou le service des ressources humaines en question afin d'amener la personne vers ces ressources internes.

Mme Niki Ashton: Avez-vous une recommandation à formuler? Vous avez dit que c'est parfois plus difficile de s'approcher. Est-ce que vous avez une recommandation qui faciliterait cette situation?

Mme Cindy Viau: Je m'excuse, vous dites « s'approcher », mais de qui exactement? De la clientèle?

Mme Niki Ashton: Si un employé vit du harcèlement sexuel en milieu fédéral et que de lui venir en aide représente un obstacle pour vous, avez-vous une recommandation à suggérer afin de mieux aider cet employé?

Mme Cindy Viau: Oui. En fait, selon les grandes lignes de nos recommandations, autant au palier fédéral que provincial, on se doit vraiment d'écouter la personne et d'essayer, si possible, de trouver des mesures pour assurer sa sécurité et son bien-être, et ce, avant même de faire une enquête, par exemple. Puisque cette personne nous parle et qu'elle nous dit qu'il se passe quelque chose dans son milieu de travail, il faut que ce soit pris au sérieux, même si l'on découvre en fin de compte que, sur le plan juridique, ce n'est pas du harcèlement sexuel en milieu de travail.

On doit vérifier auprès de cette personne si elle a des idées en tête pour remédier à la situation. On constate que c'est souvent le cas. Ce que veut la plupart des gens, c'est de travailler en paix et de ne pas vivre de harcèlement en milieu de travail.

À mon avis, on doit garder un contact étroit avec la clientèle pour ne pas qu'elle se sente délaissée ou mise de côté. Cela prend beaucoup de courage pour dénoncer une situation de harcèlement. On le voit tous les jours au groupe d'aide. Les gens ont peur d'être étiquetés. Quant à elles, les femmes ont peur d'être étiquetées comme étant « de grandes dérangeuses ».

Ainsi, de dire à ces personnes que c'est correct qu'elles viennent nous en parler et qu'on va faire ce qu'on peut pour les aider, cela vaut beaucoup pour elles.

● (1125)

La présidente: Mme Ashton, il vous reste une minute.

Mme Niki Ashton: Est-ce que vous avez des chiffres à nous donner en ce qui a trait au pourcentage d'employés qui vivent du harcèlement sexuel, afin d'établir une comparaison entre les milieux privé et public?

Mme Cindy Viau: On n'a pas de chiffres qui permettraient de faire une comparaison détaillée. Par contre, pour l'année 2012, 337 dossiers ont été traités à l'interne par le département de relation d'aide de notre groupe. Parmi ces dossiers, 23 dossiers individuels ont été transférés au département juridique. Il faut comprendre que pour chaque dossier, les intervenantes travaillent en collaboration avec les compagnies d'assurances et avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Les intervenantes peuvent aussi être appelées à défendre le dossier devant la Commission des normes de travail et, plus rarement, devant la Commission des droits de la personne. Quatre sous-dossiers peuvent donc être rattachés à un seul dossier. Ce sont nos statistiques à l'interne. Annuellement, si je ne me trompe pas, près de 6 000 personnes nous appellent.

La présidente: Mme Viau, je vais devoir vous arrêter ici, car le temps dont disposait Mme Ashton est écoulé. Pour ce qui est de vos statistiques, on pourrait peut-être demander à la greffière qu'elle communique avec vous pour faire un suivi à cet égard. Ce serait peut-être très intéressant pour nos analystes de recevoir ces documents si vous êtes disposée à nous les envoyer. Merci.

Nous passons maintenant à Mme O'Neill Gordon pour une période de sept minutes.

[Traduction]

Mme Tilly O'Neill Gordon (Miramichi, PCC): Merci, madame la présidente. Merci à notre témoin de venir témoigner devant le comité. Vous offrez certainement un précieux service.

Lorsque vous aidez une personne qui se plaint de harcèlement en milieu de travail, quel est votre rôle? Par exemple, est-ce que vous lui donnez aussi des renseignements au sujet de l'aide juridique? Quel est votre rôle?

[Français]

Mme Cindy Viau: Notre rôle consiste vraiment à offrir une aide directe à la victime. On est là pour offrir de l'information, afin que cette personne soit informée des possibilités qui s'offrent à elle. On ne procède pas toujours en déposant une plainte officielle. Comme je le disais plus tôt, une lettre peut être envoyée à l'employeur ou on peut offrir à la personne un soutien moral.

En général, quand les gens viennent nous voir, ils savent ce qu'ils veulent. Des gens nous disent qu'ils ne sont pas intéressés à déposer une plainte, mais qu'ils souhaitent parler de leur situation à quelqu'un qui les comprend. C'est alors le département de relation d'aide qui prendra en charge cet aspect-là.

En effet, une grande tâche incombe aux intervenantes, soit de mettre sur la table toutes les possibilités et de bien informer les gens pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

[Traduction]

Mme Tilly O'Neill Gordon: Intervenez-vous auprès de l'employeur au nom de la victime?

[Français]

Mme Cindy Viau: Non. L'individu va le faire, mais on va être là pour l'accompagner au cours du processus.

[Traduction]

Mme Tilly O'Neill Gordon: En ce qui concerne la réorganisation du milieu de travail, quelles mesures encouragez-vous les employeurs à prendre? Favorisez-vous la formation? Quel type de formation? Pourriez-vous nous en dire un peu plus?

[Français]

Mme Cindy Viau: Oui. En fait, la formation est toujours une bonne idée. Le groupe d'aide trouve que c'est très important. Dans les milieux de travail, on voit une différence quand un employeur nous appelle. On privilégie aussi la mise en place de politiques claires permettant aux gens de savoir à qui la plainte va aller, qui va en faire le traitement et les délais nécessaires. Cela fait donc en sorte que la personne ne se sent pas abandonnée. Puisque c'est sa plainte, il est très important que les victimes de harcèlement au travail soient mis au courant des détails. C'est inacceptable qu'un employeur n'appelle pas quelqu'un pendant deux mois à la suite du dépôt d'une plainte. Cette personne vit de l'anxiété. Elle ne va pas bien. Elle peut à peine accomplir son travail, si elle n'est pas en congé de maladie en train d'attendre des nouvelles de son employeur.

Donc, il faut de la formation qu'on peut marier avec la politique. On peut offrir de la formation sur le contenu de la politique et revenir sur les bases. Par exemple, on pourrait revenir à ce qu'est le harcèlement en milieu de travail. On pourrait aborder ce qu'il faut faire, en tant qu'employé, si on pense être victime de harcèlement. Parfois, c'est assez simple. Toutefois, on est certains que les employés ont pris connaissance de cette politique et, en même temps, que l'employeur agit face à son obligation d'assurer un milieu de travail sain.

• (1130)

[Traduction]

Mme Tilly O'Neill Gordon: Vous arrive-t-il de conseiller à la victime de retenir les services d'un avocat? Encouragez-vous en tout temps le recours à la médiation? Tout cela est-il fait en collaboration avec votre groupe?

[Français]

Mme Cindy Viau: En fait, le groupe d'aide va souvent travailler conjointement avec des médiateurs. Par exemple, la Commission des normes du travail du Québec offre un service de médiation. Donc, nous allons être là comme représentants de l'employé et l'employeur va être là avec son avocat. Quand ce sont des cas très complexes où il y a une situation d'agression sexuelle ou un volet criminel, on va référer le dossier à la police ou aux ressources appropriées. Il peut parfois s'agir d'un avocat spécialisé, dépendant de la situation.

[Traduction]

Mme Tilly O'Neill Gordon: L'autre volet de votre travail consiste à collaborer avec les employeurs en vue de les aider à élaborer des politiques en ce qui a trait au harcèlement en milieu de travail. C'est aussi une bonne idée. Cherchez-vous activement des entreprises qui ont besoin de mettre à jour leur politique ou est-ce toujours les employeurs qui viennent vous demander de l'aide et des renseignements?

[Français]

Mme Cindy Viau: Ce sont les organisations qui font appel à nous. Donc, c'est vraiment sur demande. On les aide à élaborer leurs politiques. Parfois, il s'agit de faire une révision de celles-ci et de les présenter au gestionnaire. Ce sont toujours les employeurs qui viennent nous voir pour obtenir cette aide.

[Traduction]

Mme Tilly O'Neill Gordon: Dans le cadre du processus, leur faites-vous des recommandations en ce qui a trait à la formation en milieu de travail en vue de les encourager à offrir une telle formation? Cela fait-il également partie de votre objectif?

[Français]

Mme Cindy Viau: Oui, on va offrir cette possibilité. Dès que la politique est élaborée, on va offrir la possibilité de donner de la formation. Encore une fois, c'est à la discrétion de l'employeur. On n'a aucun pouvoir pour aller dans un milieu de travail si les gens ne veulent pas qu'on y soit. Il est certain qu'on va suggérer de la formation pour que les gens puissent bien comprendre la politique.

[Traduction]

La présidente: Il vous reste une minute.

Mme Tilly O'Neill Gordon: Vous avez mentionné que votre groupe organise des cafés-rencontres, à savoir des rencontres informelles dans le but de permettre aux victimes de harcèlement de se réunir. Selon vous, quels en sont les avantages?

[Français]

Mme Cindy Viau: Les avantages sont que cela donne du courage aux femmes. Je parle des femmes, parce que ce sont principalement des femmes qui viennent aux café-rencontres. Cela leur donne beaucoup de courage parce qu'elles peuvent voir d'autres femmes qui ont vécu un processus de dénonciation ou de plainte formelle et qu'elles en sont sorties. Elles sont dans un bon état aujourd'hui et elles choisissent de venir quand même aux cafés-rencontres. Donc, cela leur donne du courage et brise l'isolement.

Parfois, il est difficile pour ces personnes de sortir de leur maison, mais elles vont trouver le temps pour venir au groupe d'aide pour rencontrer les intervenantes et parler avec des gens qui sont sensibilisés à ces questions. Parfois, à la maison, cela peut commencer à être lourd. Les gens ne veulent plus ennuyer leur conjoint en parlant de leur situation. Ils ne veulent plus en parler. Ils sont dépassés. Donc, le groupe d'aide est la place pour aborder ces questions. Elles sont toujours les bienvenues. Justement, lorsque ces femmes qui ont de la difficulté à sortir de la maison viennent nous rencontrer, elles nous disent que cela leur a fait du bien de ne pas être seules.

La présidente: Merci, madame Viau.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Sgro, pour sept minutes.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro (York-Ouest, Lib.): Merci beaucoup, madame la présidente.

Merci beaucoup à notre témoin d'être venue témoigner devant le comité.

J'ai deux ou trois questions. Vous êtes dans le milieu depuis 1980; je présume que ce n'est pas votre cas en particulier, mais votre groupe est actif depuis 1980 et croît depuis. Sa création est survenue à la suite des inquiétudes au sujet de l'ampleur du harcèlement sexuel en milieu de travail.

La donne a beaucoup changé depuis la formation de votre organisme. Comparativement aux années précédentes, les gens sont-ils plus sensibilisés à l'enjeu? Avez-vous l'occasion d'être proactifs?

• (1135)

[Français]

Mme Cindy Viau: Oui, je crois que les gens sont plus sensibilisés à cette question et, en général, ils savent un peu mieux ce qu'est le harcèlement sexuel. Ils ne savent pas nécessairement de façon précise ce que cela implique sur le plan légal, mais ils comprennent que certains gestes sont inacceptables en milieu de travail. À mon avis, les gens dénoncent davantage les personnes qui les harcèlent étant donné qu'il y a plus de ressources disponibles.

Dans le passé, les femmes ne pouvaient que quitter leur emploi ou, si elles voulaient conserver celui-ci, endurer le harcèlement. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas. À cet égard, je trouve que c'est très bien, mais le fait que des gens participent encore au groupe prouve qu'il reste du travail à faire. Je parle ici du groupe d'aide. On nous appelle presque tous les jours pour nous parler d'une situation de harcèlement au travail.

Il y a eu des avancées en matière de sensibilisation, mais de toute évidence, notre mandat n'est pas terminé, étant donné que nous avons une telle quantité de dossiers à traiter et qu'autant de personnes nous appellent pour parler de situations qu'elles vivent dans leur milieu de travail.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro: Est-ce que la majorité des gens qui vous appellent travaillent dans des milieux de travail provinciaux, fédéraux ou non syndiqués? Savez-vous combien de gens font appel à vos services?

[Français]

Mme Cindy Viau: Je n'ai pas de chiffres là-dessus, mais je sais qu'en général, il s'agit d'administrations provinciales et de compagnies établies un peu partout au Québec. Par ailleurs, de plus en plus de gens syndiqués nous appellent pour obtenir de l'aide. Il va de soi que dans de tels cas, notre intervention est différente. Nous ne

pouvons pas passer outre aux syndicats et prendre en charge les dossiers à leur place. Les employés doivent passer par leur syndicat. C'est une obligation. Ils doivent suivre le processus consistant à déposer un grief.

Effectivement, beaucoup de gens nous appellent, entre autres pour nous dire que leur situation n'est pas prise au sérieux et qu'ils ne comprennent pas pourquoi les délégués syndicaux ne semblent pas concernés par leur dossier. Ils nous appellent, un peu fâchés, et nous disent qu'ils font partie d'un syndicat, mais que celui-ci ne fait rien. Ils nous demandent de les aider. Nous ne pouvons cependant pas travailler à leur dossier sans collaborer avec le syndicat.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro: Une grande partie de notre étude sur le harcèlement sexuel dans les milieux de travail fédéraux concerne la GRC. Je ne sais pas si vous êtes au courant du dossier ou des recommandations faites par la GRC en vue d'essayer de résoudre certains enjeux relatifs au harcèlement sexuel au sein de la GRC. Auriez-vous des commentaires au sujet des recommandations dont il a été question dans les médias ou ailleurs?

[Français]

Mme Cindy Viau: Oui, je suis un peu au courant du dossier. Notre directrice générale a rencontré le comité chargé d'évaluer la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada afin de lui soumettre des recommandations. Je ne pourrais pas vous en parler aussi bien qu'elle, mais je crois que cela se résume encore une fois à la sensibilisation. On ne pourra jamais assez le répéter. Il faut que les gens sachent de quoi il s'agit, que les personnes concernées à la GRC soient au courant, qu'il y ait des séances de formation obligatoires, tant pour les gestionnaires que pour les employés, et que les problèmes soient pris au sérieux dès qu'ils sont dénoncés. Cela implique qu'il faut agir rapidement, ne pas mettre la personne de côté et ne pas la dissuader de déposer une plainte. Il faut des politiques claires qui ne tolèrent pas le harcèlement en milieu de travail.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro: Merci beaucoup. C'était très instructif.

En moyenne, combien de gens font appel à vos services par mois? Au cours de la dernière année, combien de gens sont venus vous demander de l'aide?

• (1140)

[Français]

Mme Cindy Viau: Il y a eu 337 dossiers traités. Ce sont des dossiers à court, moyen et long terme. Cependant, on a reçu près de 6 000 appels. Cela peut être des gens qui ont appelé une fois pour obtenir un peu d'informations pour savoir si ce qu'ils vivent est du harcèlement au travail. Ces personnes ne rappelleront pas.

On reçoit quand même un grand nombre d'appels, mais au niveau des dossiers pour lesquels on est plus actifs, c'est 337 dossiers.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro: Combien d'employés avez-vous?

[Français]

Mme Cindy Viau: À l'interne, c'est six employés.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro: Je présume que vous devez avoir un grand nombre de bénévoles.

[Français]

Mme Cindy Viau: En fait, non, nous n'avons pas beaucoup de bénévoles. Ce sont vraiment les stagiaires qui viennent nous aider, parfois un jour par semaine, parfois trois jours par semaine. La clientèle s'implique dans différents projets et va nous offrir de l'aide. Cependant, nous n'avons pas de bénévoles actifs présents avec nous chaque semaine.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro: Merci beaucoup.

[Français]

La présidente: Merci.

Nous passons maintenant à Mme James pour cinq minutes.

[Traduction]

Mme Roxanne James (Scarborough-Centre, PCC): Merci, madame la présidente. Bienvenue à notre témoin.

Je vais poursuivre dans la même veine que Mme Sgro; vous avez dit que votre organisme n'a que six employés. Dans votre exposé, je crois vous avoir entendu dire que votre organisme est ouvert 24 heures sur 24, et je présume que c'est ouvert sept jours sur sept. Je présume aussi que vos employés sont rémunérés, mais vous dites que vos services sont offerts gratuitement. J'aimerais savoir d'où proviennent les fonds de votre organisme.

[Français]

Mme Cindy Viau: Nous sommes financés par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Donc, ce sont des subventions gouvernementales.

Je voudrais préciser que notre groupe n'est pas ouvert 24 heures sur 24, mais nous garantissons un rappel dans les prochaines 24 heures ou moins. En fait, le groupe d'aide est en opération du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures.

En ce qui a trait aux subventions salariales, cela provient du gouvernement. Nous sommes payés pour offrir des services gratuits à la population. En aucune façon nous ne pouvons facturer la clientèle qui veut obtenir nos services, que ce soit pour répondre à une question ou pour défendre un individu devant un tribunal.

[Traduction]

Mme Roxanne James: Vous avez dit que vous intervenez au nom de la victime et qu'il y a eu en fait 337 cas. J'essaye de comprendre comment vous déterminez si une personne est victime de harcèlement. Il doit y avoir des personnes qui vous demandent de l'aide, vous appellent ou viennent vous voir, mais vous jugez que ce ne sont pas nécessairement des cas de harcèlement sexuel selon la définition largement acceptée.

Vous affirmez intervenir. Comment déterminez-vous qu'une personne est véritablement victime de harcèlement et qu'elle ne fait pas que se plaindre pour le simple fait de se plaindre?

[Français]

Mme Cindy Viau: Cette tâche revient au service de relation d'aide. Une façon d'évaluer la situation, c'est de demander à la personne de nous écrire sa version des faits. Il s'agit d'une sorte de journal intime où elle écrit le où, le quand, le quoi et le comment. Ce document nous donne déjà une bonne idée des événements.

Bien sûr, il faudra rencontrer la personne plusieurs fois afin de l'écouter et de lui poser des questions. On va lire tous les documents relatifs au dossier avant de pouvoir conclure si, oui ou non, il s'agit d'une situation de harcèlement en milieu de travail.

Effectivement, les gens nous appellent parfois pour nous dire qu'ils vivent des frustrations au travail, mais ce n'est pas du harcèlement.

[Traduction]

Mme Roxanne James: Vous dites que vous les rencontrez plusieurs fois et qu'il y a un certain journal. Communiquez-vous en fait avec le harceleur présumé pour connaître sa version des faits?

J'essaye encore une fois d'établir si vous examinez les deux côtés de la médaille ou si vous êtes convaincus que tout ce que raconte la personne qui vient vous voir dans son journal est véridique. Je me demande si vous cherchez à obtenir l'autre version des faits avant d'intervenir et de représenter la victime.

• (1145)

[Français]

Mme Cindy Viau: Oui, cela nous intéresse toujours, mais le groupe d'aide ne s'adresse pas directement au présumé harceleur. Nous nous fondons sur la définition de ce qu'est le harcèlement et sur la crédibilité de la personne qui dépose une plainte. Si, au groupe d'aide, nous croyons que cela constitue ou pourrait constituer du harcèlement, la plainte est soumise à l'employeur. Il faut, bien sûr, que la cliente le veuille. C'est à l'employeur de vérifier la version des faits du présumé harceleur.

[Traduction]

La présidente: Il vous reste une minute.

Mme Roxanne James: Merci.

Ma collègue vous a posé une question plus tôt au sujet des actions que vous encouragez les gens à prendre. Je n'ai pas entendu de solutions en vue d'aborder le problème au plus bas niveau. D'autres témoins nous ont dit que si c'est possible de corriger la situation au plus bas niveau au lieu de déposer une plainte officielle...

Lorsqu'une personne vous appelle, est-ce la première chose que vous faites? Lui demandez-vous si elle a d'abord essayé d'aborder la situation au plus bas niveau au sein de son organisation? Est-ce une mesure que vous encouragez?

[Français]

Mme Cindy Viau: La réponse est oui. Au groupe d'aide, nous voyons les bienfaits associés au fait qu'une situation est réglée à l'interne. C'est beaucoup plus rapide et, en général, la personne s'en sort moins accablée ou blessée. Si la personne a fait une dénonciation à l'interne, c'est presque incontournable parce que, s'il n'y a pas eu de réaction à la suite de cette dénonciation, il faudra peut-être prendre une autre avenue. Si la personne n'a pas fait de dénonciation, il peut être à tout le moins intéressant d'informer l'employeur de la situation pour qu'il puisse prendre des mesures.

La présidente: Merci, madame Viau.

Nous allons maintenant passer à Mme Ashton.

Vous disposez de cinq minutes.

Mme Niki Ashton: Madame Viau, votre organisme existe depuis 1980. Savez-vous si vous avez déjà reçu des fonds du gouvernement fédéral?

Mme Cindy Viau: Non, pas à ma connaissance.

Mme Niki Ashton: Votre financement est-il à 100 % de source provinciale?

Mme Cindy Viau: Nous recevons aussi de dons de particuliers, notamment de personnes qui aiment la mission du groupe d'aide ou qui connaissent quelqu'un qui a eu recours à nos services. Toutefois, ce n'est pas ce qui constitue la majeure partie de notre financement. Celui-ci provient essentiellement de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, qui est une entité provinciale.

Mme Niki Ashton: D'accord.

Pouvez-vous nous dire quelle proportion représente ce financement provincial par rapport aux dons personnels?

Mme Cindy Viau: Vous parlez de notre subvention?

Mme Niki Ashton: Oui.

Mme Cindy Viau: Je n'ai pas les chiffres exacts, mais sans ce financement, nous ne pourrions pas fonctionner. Je ne le sais pas exactement, mais cela représente probablement environ 90 % de nos fonds.

Mme Niki Ashton: D'accord.

Ce n'est pas que nous voulons savoir à combien se chiffre votre budget. C'est simplement qu'il nous serait utile de savoir quel pourcentage de vos subventions sont de source provinciale.

Madame Viau, votre organisme reçoit-il des plaintes de la part de femmes appartenant à un corps policier?

Mme Cindy Viau: C'est plutôt rare, mais c'est déjà arrivé. Je pense à un cas particulier. Cette cliente avait décidé d'assister à nos cafés-rencontres.

Mme Niki Ashton: Bien sûr, nous avons rencontré des représentants de la GRC. Au cours de la prochaine heure, nous allons rencontrer une personne du Service de police de Toronto. Dans le cadre de ce comité, nous parlons beaucoup de la culture des divers milieux.

Savez-vous ce qui explique qu'il y ait du harcèlement sexuel dans certains milieux et pourquoi on n'entend pas beaucoup parler des femmes qui y travaillent?

Mme Cindy Viau: Nous recevons des plaintes de personnes appartenant à des milieux non traditionnels. Les femmes craignent de dénoncer les situations. Elles ont déjà l'impression de devoir se faire une place dans ce milieu. Alors, si elles doivent en plus parler de harcèlement sexuel, cela devient un peu problématique.

Nous pouvons le voir concrètement. En effet, nous offrons des sessions de sensibilisation, plus précisément avec un centre de femmes qui a un programme destiné aux femmes occupant un emploi non traditionnel. Ce sont les obstacles auxquels elles font face et qu'elles nous révèlent.

C'est difficile de procéder à une dénonciation, même dans un milieu où il y a des femmes. En fait, c'est le cas dans tous les milieux. Par contre, ce l'est encore davantage pour les femmes dans les milieux non traditionnels quand il n'y a pas d'écoute.

• (1150)

Mme Niki Ashton: D'accord, merci.

Mon temps de parole tire à sa fin, alors j'aimerais vous demander, madame Viau, si vous auriez des recommandations ou des

suggestions à faire à notre comité. Nous essayons de donner une direction à Condition féminine Canada pour que cesse le harcèlement sexuel. De votre point de vue provincial, auriez-vous des recommandations à faire au fédéral?

Mme Cindy Viau: Oui. Je crois que ce serait déjà un très bon début si le fédéral avait une politique où les choses étaient clairement définies, une politique qui inclurait la définition de ce qu'est le harcèlement sexuel, de même que des délais. En fait, la politique doit contenir le plus d'information possible. De plus, il faut donner de la formation aux employés.

C'est sûr qu'il se pourrait que le harcèlement ne cesse pas malgré tous les efforts que nous y aurons mis, mais au moins nous aurons fait notre devoir. Nous croyons sincèrement en l'éducation et en la sensibilisation. Plus on va en parler, plus les gens vont être réticents à poser ces gestes. Surtout, s'ils voient que l'entreprise prend cela au sérieux, ils vont y penser à deux fois avant de poser ces gestes.

La présidente: Merci.

Merci, madame Viau.

Nous passons maintenant à Mme Ambler, à qui reviennent les cinq dernières minutes.

[Traduction]

Mme Stella Ambler (Mississauga-Sud, PCC): Merci, madame la présidente.

Merci, madame Viau, de venir témoigner devant le comité.

Je crois comprendre que votre groupe aborde l'enjeu depuis 1980. Je vous félicite d'avoir été un chef de file en la matière et de venir en aide aux femmes et aux hommes victimes de harcèlement sexuel.

J'ai aussi noté qu'en 2004 vous avez modifié votre définition compte tenu de la demande, parce que vous considérez qu'il était nécessaire d'inclure le harcèlement psychologique. Notre étude porte vraiment sur le harcèlement sexuel. Je sais que c'était il y a pratiquement 10 ans.

Pourriez-vous nous donner des exemples de harcèlement psychologique et de harcèlement sexuel? Combien de dossiers, plaintes ou cas traitez-vous actuellement en 2013? Combien avez-vous de cas de harcèlement sexuel et de harcèlement psychologique?

[Français]

Mme Cindy Viau: Je dirais que le harcèlement sexuel est encore présent, mais depuis l'entrée en vigueur de la loi en 2004, les plaintes en matière de harcèlement psychologique sont devenues comme un fléau. Aujourd'hui, le groupe d'aide reçoit plus de plaintes de harcèlement psychologique que de plaintes de harcèlement sexuel. Cependant, je n'ai pas les chiffres exacts, mais ça me ferait plaisir de les transmettre à la greffière. Quoi qu'il en soit, les plaintes de harcèlement psychologique constituent environ 60 % des plaintes, contre 40 % pour les plaintes de harcèlement sexuel.

Vous m'avez demandé des exemples pour illustrer la différence entre les deux. Dans les cas de harcèlement sexuel, il y a un comportement à connotation sexuelle, que ce soient des blagues sexistes, des regards dérangeants, des commentaires ou l'affichage de matériel pornographique. Les cas de harcèlement psychologique n'ont pas cet aspect sexuel. Concrètement, ce peut être, par exemple, le cas d'un employé qui, chaque fois qu'il veut partager une idée en réunion d'équipe, se fait mettre de côté par l'employeur qui passe tout de suite à l'autre. Il peut se faire lancer des papiers par l'employeur. Il peut arriver que l'employeur ne lui dise même pas bonjour ou qu'on l'isole de ses collègues. Dans ces cas, il y a vraiment une absence de connotation sexuelle, mais on voit quand même les conséquences sur l'individu à long terme. Le but est d'exercer son pouvoir sur une personne, pour l'humilier, pour la rabaisser, et cela peut prendre différentes formes. Le harcèlement se passe même entre collègues, et je vous avoue que ceux-ci peuvent être très créatifs quand vient le temps d'attaquer les individus.

•(1155)

[Traduction]

Mme Stella Ambler: D'après moi, en principe, il ne devrait pas y avoir plus de femmes que d'hommes victimes de harcèlement psychologique. Je présume aussi que vous me direz que les femmes sont plus nombreuses à en être victimes ou à déclarer des cas de harcèlement psychologique. Pourquoi n'y a-t-il pas autant d'hommes qui en sont victimes ou qui signalent de tels cas?

[Français]

Mme Cindy Viau: En fait, cela varie selon les milieux. Aujourd'hui, je peux vous parler de la réalité du groupe d'aide. Nous ne traitons pas tous les cas, mais pour la plupart, il s'agit de femmes, peu importe que ce soit du harcèlement sexuel ou psychologique.

Pourquoi seraient-elles davantage victimes de harcèlement que les hommes? En ce qui a trait au harcèlement psychologique, je crois que cela dépend du milieu. Les femmes ne sont pas nécessairement plus sujettes au harcèlement psychologique. Cela dépend notamment de leur situation économique, de leur dépendance ou de leur indépendance financière et de l'équipe dans laquelle elles travaillent, par exemple si cette dernière est très compétitive.

Cela dépend aussi de l'individu. Le harcèlement a trait au harceleur et non à la victime. Bref, beaucoup de facteurs constituent la raison du harcèlement. Je ne pourrais pas vous dire exactement pourquoi c'est ainsi, mais c'est ce que nous constatons dans le cadre du groupe d'aide.

[Traduction]

Mme Stella Ambler: Merci.

La présidente: Vous avez 20 secondes.

Mme Stella Ambler: J'ai une brève question. Vous avez dit plus tôt que vous recommandez à votre clientèle de respecter les processus internes. Vous avez donné l'exemple du processus d'un syndicat. Donneriez-vous le même conseil s'il s'agissait d'un milieu de travail non syndiqué? Par exemple, diriez-vous que les gens devraient premièrement respecter les processus en place dans leur entreprise?

[Français]

La présidente: Madame Viau, je suis désolée...

Mme Cindy Viau: C'est notre première étape, si je peux dire, avant de recourir à une mesure externe.

La présidente: Merci.

C'est ce qui met fin à la première partie de notre séance.

Je vous remercie, madame Viau. C'était très intéressant. Si vous me le permettez, étant donné que je connais bien le milieu communautaire, je vais expliquer à mes collègues ce qui différencie le Québec du reste du Canada à cet égard. Je vais le faire de façon informelle.

Je vais suspendre la séance pendant quelques minutes pour que nous puissions passer à la deuxième vidéoconférence et nous servir quelque chose à manger.

•(1155)

(Pause)

•(1210)

La présidente: Bonjour.

Dans le cadre de cette deuxième partie de la séance, nous accueillons M. Michael Federico, qui est chef adjoint du Service de police de Toronto.

Je vous souhaite la bienvenue, monsieur Federico. Nous nous excusons pour les petits problèmes techniques.

Vous allez disposer de 10 minutes pour livrer votre présentation. Nous allons ensuite passer à une période de questions et de réponses. Je vais vous prévenir lorsqu'il ne vous restera qu'une minute.

Sans plus tarder, je vous cède la parole, monsieur Federico.

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico (chef adjoint, Service de police de Toronto): Bonjour. Merci beaucoup de donner l'occasion au Service de police de Toronto de vous faire part de ses commentaires.

Le Service de police de Toronto s'engage à protéger ses membres contre tout comportement inapproprié comme le harcèlement sexuel. Nous avons mis en place des règles qui interdisent à nos membres de commettre tout type de harcèlement au travail.

En juin 2010, nous avons élaboré de nouvelles procédures en vue de nous conformer au projet de loi 168; il s'agit d'un projet de loi provincial qui a modifié la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario. Cette nouvelle mesure était précisément conçue dans le but d'aborder le harcèlement et la violence en milieu de travail.

Nous reconnaissons qu'une victime de tout type de harcèlement peut se sentir mal à l'aise pour diverses raisons de signaler les comportements ou de faire face à son harceleur. Le service a donc créé une ligne téléphonique qui permet à un membre de signaler anonymement les écarts de conduite d'un autre membre. Nous avons également des règles qui veillent à protéger un membre qui fait un signalement contre toute forme de représailles.

Le service a élaboré des options pour les membres qui ont besoin d'aide ou de conseils, dont ceux qui ont peut-être été victimes de harcèlement en milieu de travail. Nous avons un programme d'aide aux employés et aux familles qui leur offre un éventail de services. Il s'agit d'un programme d'aide offert gratuitement à tous nos employés.

En 2006, nous avons mis en place notre unité de gestion de la diversité, dont le mandat est de s'occuper des enjeux relatifs aux droits de la personne, de coordonner les activités à cet égard au sein du service et d'aborder les barrières et les lacunes en la matière en vue de créer un milieu de travail plus inclusif.

En 2007, nous nous sommes joints à la Commission des services policiers de Toronto et à la Commission ontarienne des droits de la personne dans le cadre de la charte de projet en vue d'élaborer des stratégies qui aident à aborder les questions relatives aux droits de la personne, ce qui inclut le harcèlement sexuel.

En 2008, nous avons autorisé la création de réseaux d'aide internes. Il s'agit de réseaux de soutien par les pairs en vue d'aider nos membres et de nous assurer d'avoir un milieu de travail inclusif et accueillant. Ces réseaux peuvent se fonder sur le sexe, l'orientation sexuelle, la race, la culture ou les croyances; ils permettent à un membre de demander des conseils et d'obtenir du soutien de la part d'autres membres avec lesquels il se sent à l'aise.

Le Service de police de Toronto a également mis au point des services d'aide psychologique en vue de nous assurer du bien-être de nos membres et de maintenir un milieu de travail sain, étant donné que cela aide l'employé à être heureux et professionnel. Les sociétés ontarienne et américaine de psychologie ont salué nos mesures en la matière.

À titre d'employeur, le service a à coeur l'élaboration de formations diverses et inclusives pour ses membres, et nous continuons de mettre au point des formations au sujet du harcèlement sexuel en milieu de travail. Ces formations outillent efficacement les superviseurs en vue d'aborder le harcèlement sexuel en milieu de travail et sensibilisent davantage nos membres de première ligne à ces enjeux.

Nous avons également établi un partenariat avec un cabinet d'avocats qui donnera une formation spécialisée à nos enquêteurs des plaintes pour que les questions relatives aux droits de la personne soient repérées plus tôt dans le cadre des examens au sujet de la conduite de nos membres.

Ces mesures peuvent réduire les risques et nos coûts en diminuant le nombre de plaintes relatives aux droits de la personne, de poursuites civiles et de griefs. La sensibilisation au sujet des interdictions en matière de harcèlement en milieu de travail peut également réduire les accusations en vertu de la Loi sur les services policiers — notre processus disciplinaire interne — et les mesures disciplinaires imposées par le service. Selon les circonstances, cela peut également mener à des accusations criminelles.

Un milieu de travail exempt de harcèlement peut aussi aider à réduire le roulement du personnel et les taux d'absentéisme.

Toutes ces mesures sont en place en vue de nous assurer que nos membres travaillent dans un milieu où ils se sentent appréciés et en sécurité, soit deux éléments qui contribuent à la satisfaction au travail, au moral et à la productivité.

Voilà ce qui conclut mes commentaires. Je serai heureux de répondre à vos questions.

● (1215)

[Français]

La présidente: Je vous remercie, monsieur Federico.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Crockatt, pour sept minutes.

[Traduction]

Mme Joan Crockatt (Calgary-Centre, PCC): Merci beaucoup d'être venu témoigner.

C'est fascinant. Nous commençons certainement à avoir une bonne idée des mesures efficaces qui ont été mises en place pour aborder le harcèlement sexuel, ce que nous prenons évidemment très au sérieux. Merci d'être venu.

Je suis très intriguée par vos derniers commentaires, à savoir qu'une approche appropriée en ce qui a trait au harcèlement sexuel peut en fait mener à des économies. Je crois que nous avons notamment entendu que c'était bien que les employeurs soient proactifs, et cela nous aidera peut-être à faire valoir les arguments

moraux auprès d'eux. J'aimerais que vous nous en parliez un peu plus.

Je comprends que ce n'est pas l'objectif premier derrière de telles mesures; c'est une conséquence heureuse. Cependant, comment pouvez-vous réaliser des économies? En plus des raisons morales, pourriez-vous nous dire pourquoi des employeurs auraient intérêt à le faire?

Chef adjoint Michael Federico: Eh bien, cela peut aider à éviter les coûts relatifs aux plaintes qui sont déposées contre l'employeur; ces coûts peuvent comprendre des règlements à la suite d'un grief déposé contre l'employeur. Il y a donc ces coûts directs.

Il y a également des coûts directs relativement à la productivité. Des travailleurs s'absentent du travail, parce qu'ils se sentent stressés ou mal à l'aise dans le milieu de travail en raison du harcèlement ou de la discrimination. Nous perdons donc la productivité de cet employé. Cela peut également affecter les autres travailleurs qui ne sont pas directement concernés par l'affaire, mais ils se trouvent dans ce que nous appelons un milieu de travail malsain. Les gens sur place ne sont donc pas aussi productifs. Il y a une répercussion financière directe associée à cet aspect. C'est certainement le cas pour les organismes qui ont besoin du soutien de la population, de l'appui des contribuables.

Les coûts relatifs au règlement de certaines allégations dont des employeurs ont fait l'objet, allégations qui se sont conclues par le versement d'un montant au plaignant, grugent le budget.

Pour ce qui est des coûts associés au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire, je les classe en deux catégories. Le moral des employés et la satisfaction au travail influent grandement sur la productivité, et il y a évidemment les compensations directes que l'employeur doit verser.

● (1220)

Mme Joan Crockatt: Donc, les litiges représenteraient probablement le poste de dépense le plus élevé. Nous connaissons actuellement une pénurie de main-d'oeuvre qualifiée, et le roulement du personnel est peut-être un aspect que les employeurs voudront examiner très attentivement.

Chef adjoint Michael Federico: Oui, en particulier lorsqu'on tient compte de l'investissement des employeurs dans le recrutement, la sélection et la formation des employés. Quand une personne s'en va à cause du climat de travail malsain, tout est à recommencer. La période d'absence de cet employé peut avoir une grave incidence, encore une fois, sur la productivité.

Mme Joan Crockatt: Savez-vous quel est le nombre de cas que vous avez traités au sein du Service de police de Toronto?

Chef adjoint Michael Federico: Je n'ai pas les chiffres, mais le Service de police de Toronto produit des rapports annuels sur le nombre d'enquêtes que nous menons à l'interne. Ils sont accessibles en ligne. Nous faisons rapport à nos commissions des services policiers. Je suis heureux de dire que nos efforts font en sorte que nous avons peu de plaintes de harcèlement au travail; cependant, même un seul cas peut avoir des répercussions importantes. Même si cela se produit dans une unité en particulier, il y a un effet de rayonnement, une réputation et une rumeur qui touchent les gens. Les rumeurs au sujet de l'événement peuvent avoir une incidence sur le moral des employés de l'ensemble du service.

Je n'ai pas de chiffre à vous fournir à ce moment-ci, mais je tiens à signaler qu'une seule plainte peut grever lourdement les ressources de l'employeur.

Mme Joan Crockatt: Bien des témoins nous ont dit ne pas avoir eu de cas, ou avoir eu seulement un, deux ou trois cas au sein de grandes organisations. Cela ne veut pas dire que nous voulons minimiser le problème.

Ne craignez-vous pas que si nous reconnaissons qu'il y a seulement un, deux ou trois cas, les gens cesseront de s'intéresser à ce problème, et nous perdrons la formation et la sensibilisation qui semblent nous avoir aidés à maîtriser la situation?

Chef adjoint Michael Federico: C'est une bonne question. Le nombre de cas ne doit pas servir de critère pour déterminer si un employeur devrait mettre en place des processus et politiques efficaces, car comme je l'ai dit, les répercussions sur le lieu de travail vont bien au-delà des personnes concernées. En outre, nous voulons tous être des employeurs de choix, d'excellents employeurs; ces déclarations de principes peuvent donc favoriser un milieu de travail sûr, même si nous n'avons pas à les évoquer si fréquemment.

Je pense que la plupart des employeurs sont fiers d'avoir la réputation d'offrir un environnement de travail sécuritaire et accueillant. Le service de police de Toronto l'est assurément. Mais cela ne veut pas dire que nous ne devrions pas investir temps et efforts pour préserver cette sécurité.

Mme Joan Crockatt: D'accord.

Depuis 2006 et probablement avant, vous avez en quelque sorte fait des progrès dans ces domaines. Avez-vous remarqué une diminution du nombre de cas, d'enquêtes, de questions et de dossiers que vous avez traités depuis, étant donné que votre service est davantage sensibilisé à ces questions?

Chef adjoint Michael Federico: Oui. Encore une fois, je n'ai pas en main de chiffres précis, mais nous avons signalé récemment à notre commission des services policiers que nous connaissons une baisse des griefs formulés par nos membres...

La présidente: Une minute.

Chef adjoint Michael Federico: ... et une diminution des plaintes déposées contre les employeurs par les employés relativement aux droits de la personne.

Mme Joan Crockatt: Nous pouvons donc conclure qu'il n'y a eu que très peu, mais qu'elles ont des répercussions indirectes importantes?

Chef adjoint Michael Federico: Il y en a très peu, en effet.

Un cas traité adéquatement peut avoir une incidence positive et rayonnante. Cependant, l'employeur doit investir dans les processus, les pratiques et la formation afin que même si une plainte est déposée, il puisse y répondre de façon adéquate et préserver sa réputation. C'est important, même si le nombre de cas est peu élevé.

•(1225)

Mme Joan Crockatt: Excellent.

Rapidement, en plus des femmes, y a-t-il des groupes minoritaires dont vous tenez compte dans votre examen de la question du harcèlement sexuel?

Chef adjoint Michael Federico: Évidemment, le harcèlement sexuel concerne les deux sexes. Les hommes, comme les femmes, peuvent en être victimes; il peut s'agir d'une personne ayant affirmé son orientation sexuelle. Cela varie beaucoup, mais si cela touche l'aspect de la sexualité...

[Français]

La présidente: Je vais devoir vous interrompre, monsieur Federico, puisque le temps de parole de Mme Crockatt est écoulé.

Nous allons maintenant poursuivre avec Mme Day pour sept minutes.

Mme Anne-Marie Day (Charlesbourg—Haute-Saint-Charles, NPD): Bonjour, monsieur Federico. Merci de votre participation à notre comité.

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico: Je vous en prie.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Je vais vous poser quelques questions qui vont peut-être vous sembler un peu bizarres, mais je voudrais vous situer par rapport à d'autres témoins.

D'abord, le Service de police de Toronto est-il financé uniquement par la municipalité?

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico: Presque en totalité par la municipalité, oui.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Quelles sont les autres sources de revenu?

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico: Nous obtenons de l'aide des gouvernements provincial et fédéral, habituellement sous forme de subventions, mais en Ontario, les services de police municipaux sont financés au moyen des ressources municipales, principalement l'impôt foncier.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Merci.

Selon les chiffres que j'ai devant moi, qui sont probablement exacts, en 2011, vous aviez 8 000 employés, dont 5 500 agents de police en uniforme. De ce nombre, 29 % étaient des femmes, ce qui représente une augmentation de 36 % au cours des 10 dernières années. Si je fais le calcul, cela voudrait dire que le pourcentage de femmes était d'environ 18 % à un certain moment et qu'il y a eu un effort pour en arriver à 29 %.

Pourriez-vous me dire quelles mesures ont été mises en place pour augmenter ce nombre? Qu'est-ce qui explique qu'on n'ait pas atteint des pourcentages plus élevés?

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico: Nous avons déployé des efforts pour améliorer la diversité de notre milieu de travail, notamment par le recrutement dirigé et en ciblant des communautés spécifiques, afin d'encourager les gens à postuler un emploi au sein de notre service. Nous nous sommes également penchés sur les structures, comme je l'ai mentionné plus tôt. Par exemple, nos réseaux de soutien par les pairs aident à établir des liens au sein de l'organisation; les gens peuvent avoir un mentor et chercher des possibilités d'avancement professionnel. Nos processus de promotion pour l'avancement dans l'organisation comportent un volet important sur la diversité et l'inclusion.

Nous cherchons toujours à refléter la grande diversité des collectivités dans lesquelles nous oeuvrons à Toronto. Dans nos efforts pour recruter les gens, les placer dans l'organisation et leur donner des possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnel, nous mettons l'accent sur l'ouverture et l'importance de la diversité qui se reflète dans notre emploi.

Ces efforts ont été fructueux et se traduisent par une augmentation constante de la diversité de nos classes de recrues, année après année.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Merci.

Ce matin, nous avons entendu le témoignage d'un groupe indépendant du Québec qui reçoit annuellement environ 6 000 appels concernant le harcèlement. L'organisme a traité 327 dossiers, et 23 se sont rendus au niveau juridique.

Est-ce que ce type de groupe indépendant des structures de la police existe en Ontario? Combien de plaintes de harcèlement sexuel recevez-vous par année? Comment ces plaintes sont-elles traitées?

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico: Les plaintes formulées par les employés contre le Service de police de Toronto sont traitées au moyen de nos processus internes relatifs aux plaintes. J'en ai déjà parlé un peu. Les membres peuvent exprimer leurs préoccupations à leur employeur de diverses façons. La première et la plus évidente, c'est par l'entremise de leur superviseur. Ils peuvent faire état de leurs préoccupations de manière anonyme. Nous avons une ligne téléphonique réservée à cette fin. Un citoyen peut déposer une plainte contre le service s'il s'agit de discrimination ou d'une violation du Code des droits de la personne. Nous parlons ici des citoyens qui sont desservis par le Service de police de Toronto.

Toutefois, les employés du Service de police de Toronto, en ce qui concerne la sécurité, peuvent porter plainte, par exemple, auprès de leur superviseur, du commandant de leur unité. Nous avons une unité spéciale d'enquête que nous appelons unité des normes professionnelles, ainsi qu'une série de processus que suivra l'employeur pour effectuer une enquête appropriée et aider à la résolution du problème.

Toutes les enquêtes ne donnent pas lieu à l'application d'une mesure disciplinaire, mais toutes les enquêtes viseront à trouver une solution satisfaisante pour le plaignant.

•(1230)

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Si je comprends bien, au début, la personne contre qui la plainte est portée n'est pas avertie du processus. J'aimerais savoir précisément combien d'appels vous recevez qui sont destinés à émettre des plaintes. Comme c'est l'objet de cette étude, j'aimerais aussi savoir combien de ces plaintes sont liées à du harcèlement sexuel. Vous pourriez peut-être nous faire parvenir ces chiffres.

En 2009-2010, plus de la moitié des agents embauchés étaient soit des membres d'une minorité visible, soit des femmes. Or j'aimerais savoir quelle était la proportion exacte de femmes dans ces 50 %.

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico: Je crois que près de 30 p. 100 de nos employés en uniforme qui sont des agents de police sont des femmes. Une classe de recrues sera toujours d'une grande diversité, mais dans les dernières classes, les minorités et les femmes représentaient environ 60 p. 100 du groupe. Je n'ai pas de chiffre précis devant moi pour ce qui est du nombre de femmes dans chaque classe, mais cette information est rendue publique grâce aux rapports que nous soumettons à notre commission des services policiers.

Nous nous efforçons de veiller à ce que nos classes de recrues reflètent la diversité de la collectivité et, bien sûr, la présence des femmes au sein de l'organisation est une priorité.

[Français]

La présidente: Madame Day, il vous reste une minute.

Mme Anne-Marie Day: Selon vous, qu'est-ce qui devrait être fait pour améliorer la culture organisationnelle à l'intérieur de votre service?

[Traduction]

Chef adjoint Michael Federico: Il doit y avoir un énoncé clair à l'appui de la diversité et de l'inclusion de la part des dirigeants de l'organisation. Cet énoncé doit être clair et il doit être pris en compte dans toutes les activités de l'organisation. Par exemple, il devrait faire partie de la formation, ainsi que du système de sélection et de promotion. Il devrait faire partie de nos relations avec la collectivité.

Nous devrions déclarer ouvertement que le service favorise la diversité et l'inclusion. Un employeur qui souhaite que les gens le considèrent comme un employeur de choix doit pouvoir dire clairement qu'il favorise la diversité, qu'il offre un milieu de travail inclusif et une organisation disciplinée qui respecte les droits de la personne, et que s'il est informé d'une contravention, il prendra sur-le-champ les mesures qui s'imposent.

[Français]

La présidente: Je vous remercie, monsieur Federico.

Nous passons maintenant à M. Leung.

Vous disposez de sept minutes.

[Traduction]

M. Chungsen Leung (Willowdale, PCC): Merci, madame la présidente.

Monsieur Federico, Toronto est reconnue, peut-être à l'échelle internationale, comme l'une des villes les plus cosmopolites au monde; nous accueillons à Toronto des gens de partout sur la planète.

Dans les cas de harcèlement ou de discrimination, les victimes ou les plaignants sont souvent issus d'un groupe minoritaire, sont des immigrants de couleur, ou peut-être aussi des personnes handicapées. Il peut s'agir de personnes désavantagées par le fait qu'elles ne parlent pas couramment l'une de nos langues officielles, l'anglais ou le français, ou en raison de leurs compétences ou de leur âge.

Peut-être pourriez-vous nous expliquer comment vous procédez quand vous recevez ce genre de plainte. Comment déterminez-vous la voie à suivre en ce qui concerne le harcèlement sexuel ou la discrimination fondée sur la race ou la religion? Comment disséquez-vous un cas afin d'obtenir les meilleurs résultats, de connaître la meilleure façon de le traiter? Y a-t-il des politiques qui vous aident à le faire?

Chef adjoint Michael Federico: Le Service de police de Toronto a des politiques ainsi que des procédures sur lesquelles reposent les politiques. Les politiques sont des déclarations de principes que nous demandons à nos membres de suivre. Les procédures exposent les mesures concrètes qui seront prises pour atteindre l'objectif des politiques.

Pour ce qui est d'un milieu de travail exempt de harcèlement, les procédures établissent comment une plainte peut être déposée. Comme je l'ai déjà dit, le plaignant peut notamment transmettre la plainte de façon anonyme. La procédure oriente ensuite le service sur la manière de mener l'enquête. La première étape, bien souvent, consiste à recueillir tous les faits, puis à porter son attention sur les comportements en cause et à déterminer s'ils sont attribuables à l'incompétence ou à l'ignorance, et s'il serait avantageux que les employés soient formés ou sensibilisés à ce chapitre. Si les gestes ont été faits par inadvertance ou inattention, alors ce sont des erreurs, et les erreurs peuvent être corrigées grâce à une combinaison de discipline et de formation. S'ils ont été faits de façon délibérée, ils donneront lieu à une sanction disciplinaire.

En Ontario, les services policiers sont régis par la législation de la province, qui prévoit un mécanisme de discipline interne que les services de police doivent respecter. Cette discipline peut entraîner le licenciement ou le congédiement d'un agent de police du service si la preuve de l'infraction a été faite et que l'infraction est suffisamment grave.

L'un des principaux objectifs du traitement des plaintes, cependant, est la résolution du problème. Il est toujours possible que la plainte ne donne pas lieu à des mesures disciplinaires. On peut tenter d'accommoder ou de rapprocher les parties, s'il convient de le faire. Le plaignant a un certain choix et un rôle de décision pour orienter l'enquête. Nous essayons toujours de tenir compte du fait que le résultat est important tant pour le plaignant que pour le contrevenant.

J'espère que cela répond à la question.

• (1235)

M. Chungsen Leung: Oui, c'est très bien.

Ma prochaine question est la suivante. Lorsqu'une personne dépose une plainte, elle craint souvent de perdre son emploi. Quel est le mécanisme en place pour déposer une plainte, soit par l'entremise d'un ombudsman ou de façon anonyme? Aussi, comment protégez-vous la victime si vous devez consulter une troisième source pour vérifier si la plainte est fondée? Comment protégez-vous la victime, premièrement, par rapport à la crainte de perdre son emploi, et deuxièmement, par rapport au fait d'être à nouveau victimisée?

Chef adjoint Michael Federico: Les représailles sont une infraction à la loi provinciale en vertu du Code des droits de la personne. Lorsqu'un membre du service de police soutient avoir été victime de discrimination ou de harcèlement, le dépôt de la plainte le protège des représailles. La personne n'a pas à craindre que le simple fait de déposer la plainte et de fournir les renseignements donnera lieu à des représailles. L'employeur a l'obligation de veiller à ce que le dépôt de la plainte n'entraîne aucune mesure de représailles. Il peut s'agir d'ostracisme, d'une dégradation dans le milieu de travail de l'employé ou d'un transfert. L'employeur doit être très prudent. Nous prenons au sérieux le fait que notre réaction au dépôt de la plainte ne doit pas être considérée par le plaignant comme une mesure de représailles. Si le plaignant estime faire l'objet de représailles parce qu'il a déposé une plainte, c'est une autre forme d'allégation à laquelle l'employeur doit répondre.

La présidente: Il vous reste une minute.

M. Chungsen Leung: J'ai une dernière question. Compte tenu des mesures qu'a prises le Service de police de Toronto pour être un chef de file dans le traitement des cas de harcèlement, savez-vous si nos forces policières sont un modèle à l'échelle mondiale à ce chapitre, dans des pays comme les États-Unis, le Royaume-Uni ou l'Australie, par exemple?

Chef adjoint Michael Federico: Je suis très fier de souligner que l'expertise des policiers de Toronto est recherchée par les corps policiers de partout dans le monde. L'an dernier, en 2012, nous avons reçu 11 visites de représentants des services de police du monde entier, y compris de l'Asie, du Moyen-Orient, de l'Europe et des États-Unis. Ils s'intéressaient tous à la façon dont la police et la Ville de Toronto exercent la gestion de la diversité. Ils étaient particulièrement enthousiastes au sujet de la manière dont la police de Toronto gère les défis liés au maintien d'un milieu de travail diversifié et accueillant. Même aujourd'hui, des délégués de la Suède sont à Toronto pour voir comment la Ville de Toronto et ses organismes s'occupent des questions d'inclusion et de diversité.

• (1240)

[Français]

La présidente: Merci, monsieur Federico.

Nous allons maintenant passer à Mme Sgro.

Vous disposez de sept minutes.

[Traduction]

L'hon. Judy Sgro: Merci beaucoup, madame la présidente.

Monsieur Federico, je suis heureuse de vous revoir. Je suis étonnée de constater que vous vous occupez toujours des mêmes questions dont nous discutons lorsque je siégeais à la Commission des services policiers de Toronto. De toute évidence, vous connaissez un certain succès.

Je pense que l'une des préoccupations reste la question des cas non signalés. Je suis d'avis, comme plusieurs, probablement, que les gens ne cherchent pas à se trouver dans ces situations.

Pouvez-vous faire quelque chose au sein du service pour inciter les employés à s'adresser directement à la personne qui est la cause de leur problème? Si l'on va droit au but, si les personnes, que ce soit des hommes ou des femmes, qui estiment qu'elles... Et encore une fois, la question porte davantage sur le harcèlement sexuel, puisque c'est là-dessus que porte notre étude, mais ces gens peuvent-ils simplement réagir directement, carrément? On pourrait ensuite se pencher sur tout le reste. Que fait-on pour encourager les gens à s'adresser directement à la personne qui est la cause de leur problème, en particulier au sein du service de police? Que ce soit dans la GRC ou dans notre service de police, on s'attendrait à ce que les gens aient la capacité et le courage de réagir dans ces situations.

Chef adjoint Michael Federico: Oui, en effet. Nous encourageons nos membres à signaler les incidents en leur garantissant premièrement que nous les prendrons au sérieux et qu'ensuite, nous leur permettrons d'exercer un certain contrôle sur le cours des événements. Dans le cadre de nos procédures, nous indiquons très clairement aux membres qu'ils ont la possibilité de confronter le contrevenant. Ils peuvent traiter directement avec lui. Après l'avoir fait, ils ne nous demandent pas d'officialiser la plainte.

Comme je l'ai indiqué plus tôt, l'un de nos objectifs consiste à les aider à résoudre le problème. Si le plaignant et le contrevenant peuvent arriver à une solution qui les satisfait tous les deux, nous les encourageons à le faire. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait du résultat, il peut toujours s'adresser au service pour obtenir une aide supplémentaire.

Nous nous sommes assurés que nos membres étaient parfaitement au courant des options qui s'offraient à eux. Comme je l'ai mentionné, nous avons élaboré ces procédures, et elles énoncent la façon dont nous voulons qu'une plainte soit traitée. Ces procédures peuvent être consultées. En fait, tous les membres des services sont tenus de les lire. Dans celles-ci, les membres découvriront à quels moments ils peuvent exercer certains droits et choisir certaines options pour contribuer à résoudre le problème. Nous reconnaissons que les plaignants ont la possibilité d'exercer un contrôle sur le cours des événements, et nous prenons cette possibilité très au sérieux. L'une des façons dont ils peuvent procéder consiste à traiter directement avec le contrevenant. C'est toujours possible.

L'hon. Judy Sgro: Exactement.

Les réseaux d'entraide que vous avez mentionnés plus tôt ont suscité mon intérêt. Pourriez-vous nous en dire un peu plus à leur sujet?

Chef adjoint Michael Federico: Il s'agit d'associations de membres qui partagent certaines caractéristiques ou certains points de vue. Celles-ci leur permettent de mettre en commun leurs expériences, ce qui peut les aider à comprendre et à affronter le stress de leur emploi. Elles peuvent également les éclairer et leur offrir des possibilités de rehausser leur emploi, d'être promu ou d'obtenir des affectations spéciales.

Cependant, ces associations leur donnent également l'occasion de socialiser seulement ou d'établir ces genres de réseaux officieux qui, nous le savons tous, contribuent au bon fonctionnement d'une organisation. Au cours de ces conversations ou de ces activités, les membres des services peuvent avoir l'occasion d'exprimer des préoccupations concernant la façon dont ils s'entendent avec leurs collègues ou leur superviseur. Ces associations représentent une autre tribune où les membres peuvent obtenir un certain soutien auprès de gens qui partagent des caractéristiques ou des points de vue avec eux. Elles leur offrent un petit endroit sécuritaire où ils peuvent parler de leurs griefs sans nécessairement déposer une plainte officielle.

Comme vous le savez, madame Sgro, les services de police s'attendent à ce que leurs membres signalent les conduites répréhensibles. Donc, les associations ne permettent pas aux gens d'éviter de prendre leurs responsabilités ou des mesures directes, mais elles leur donnent l'occasion d'avoir des conversations officieuses qui pourraient les aider à prendre des décisions concernant la façon dont ils devraient procéder s'ils sont préoccupés par une situation de harcèlement en milieu de travail. Elles constituent un autre environnement sûr.

•(1245)

L'hon. Judy Sgro: L'un des enjeux qui demeure préoccupant est le fait que certains comportements qui étaient acceptables il y a 20 ans ne le sont plus aujourd'hui. Combien de fois devez-vous rappeler à de nombreux membres comment se comporter convenablement au travail et faire ainsi preuve de respect les uns envers les autres?

Chef adjoint Michael Federico: J'ose dire que c'est une conversation que j'ai littéralement tous les jours. Partout dans les bureaux des services de police, des affiches nous rappellent comment nous prenons soin de nos membres. Par exemple, dans toutes les aires publiques de l'immeuble — et j'entends par là les endroits que les employés utilisent — différents éléments nous rappellent notre engagement à l'égard de la santé et de la sécurité au travail ainsi que des droits de la personne. La charte de projet imprègne pratiquement toutes nos activités, et nous nous attendons à

ce que nos membres parlent de l'excellence du service et de la façon dont ils peuvent s'entraider. De plus, on espère vivement que les superviseurs s'assureront que leur milieu de travail est sûr, discipliné et exempt d'intolérance et de discrimination. S'il s'avère qu'ils étaient censés prendre des mesures dans certaines circonstances et qu'ils ne l'ont pas fait, nous les en tiendrons responsables. En outre, chaque fois qu'une personne est promue, elle doit suivre des cours obligatoires, et ceux-ci traitent, entre autres, de la réduction du harcèlement et des préjudices en milieu de travail. Je suis fier de dire que c'est un sujet que nous abordons quotidiennement.

L'hon. Judy Sgro: Il est clair que de nombreuses mesures ont été prises dernièrement.

La présidente: Il vous reste une minute.

L'hon. Judy Sgro: Pouvez-vous fournir au comité le dernier rapport que la Commission des services de police de Toronto a publié concernant les plaintes que vous avez reçues au cours des 24 derniers mois et leur statut?

Chef adjoint Michael Federico: Oui. J'invite les membres du groupe d'experts à consulter le site Web des Services de police de Toronto où l'on peut télécharger le rapport sur les normes professionnelles qui traite d'une bonne partie des questions dont j'ai discuté. Celui-ci peut être examiné en ligne sur le site Web des Services de police de Toronto mais, si le comité tient à recevoir une copie papier du rapport, je serai très heureux de lui en faire parvenir une.

L'hon. Judy Sgro: La greffière s'occupera de cela. Merci beaucoup, chef.

[Français]

La présidente: Merci.

La greffière vient de me confirmer que nous ferons parvenir le lien à tous les membres du comité.

Je cède maintenant la parole à Mme Truppe pour cinq minutes.

[Traduction]

Mme Susan Truppe: Je vous remercie infiniment de votre présence parmi nous aujourd'hui, monsieur le chef adjoint.

Certains des autres témoins que nous avons accueillis ont indiqué que leur organisation employait une personne chargée précisément de gérer les situations de harcèlement. On appelle ces personnes des coordonnateurs de la lutte contre le harcèlement. Vous avez mentionné quelque chose à propos du service des normes professionnelles. Offre-t-il des services semblables? Le service dont vous avez parlé compte-t-il une personne qui ne fait que jouer un rôle semblable à celui du coordonnateur de la lutte contre le harcèlement, auquel nos autres témoins ont fait allusion? Plus précisément, cette personne intervient si un employé, quel qu'il soit, est victime de harcèlement sexuel ou autre dans son milieu de travail.

Chef adjoint Michael Federico: En raison de la taille de notre organisation, plusieurs personnes partagent cette responsabilité. Le service des normes professionnelles compte un inspecteur, un agent très haut gradé, qui se consacre exclusivement à l'examen de tous les cas de harcèlement et de violence en milieu de travail. Il examine les rapports d'incident afin de déterminer les mesures qui s'imposent. Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous employons également un gestionnaire responsable du service de gestion de la diversité. Son travail consiste à s'assurer que nous respectons le Code des droits de la personne et à favoriser la diversité et l'inclusivité au sein de l'organisation. Cette personne sera toujours consultée dans les cas de discrimination, de harcèlement et de violence en milieu de travail.

Ensuite, il incombe, bien entendu, à pratiquement chaque superviseur, chaque chef de service et chaque membre de surveiller son milieu de travail. On s'attend à ce que tous les membres des services de police de Toronto signalent les conduites répréhensibles dont ils sont témoins, et c'est non seulement une attente des Services de police de Toronto, mais aussi une obligation prévue par la loi. Les membres du service des normes professionnelles et du service de la gestion de la diversité sont plus ou moins les experts en matière d'enjeux liés au harcèlement en milieu de travail et aux droits de la personne, mais il incombe à chaque membre des services de police d'être conscient des comportements risqués ou préjudiciables en milieu de travail, dont le harcèlement.

• (1250)

Mme Susan Truppe: Vous avez mentionné quelque chose à propos de la formation ou des rappels quotidiens mais, à moins que cela m'ait échappé, je n'ai pas entendu dire en quoi consistait la formation offerte. Quelle est la formation à laquelle vous avez fait allusion? Quels cours portant sur le harcèlement sexuel sont offerts aux nouvelles recrues ainsi qu'aux employés qui ont, par exemple, 10 années de service?

Chef adjoint Michael Federico: On nous enseigne les comportements autorisés ou non par la loi et les indices qu'on doit déceler pour s'assurer de reconnaître les circonstances dans lesquelles les employés risquent d'être victimes de préjudices ou de harcèlement. Toutefois, on nous enseigne également des techniques d'enquête et la façon d'en mener une. Nos enquêteurs apprennent diverses méthodes dont celles liées à l'entrevue, à la collecte, l'analyse et l'évaluation des éléments de preuve, et à l'instruction de procès, parce que, comme je l'ai mentionné plus tôt, les services de polices de l'Ontario sont assujettis à des lois particulières qui prévoient un code de discipline.

La formation traite du vaste éventail de connaissances qu'un enquêteur doit posséder pour pouvoir mener des enquêtes et préparer une cause, alors que chaque membre reçoit une formation plus générale sur la façon de maintenir un milieu de travail sûr et respectueux. Cette dernière comprend des cours qui permettent de prendre connaissance de la loi et de ses interdictions, et d'apprendre comment reconnaître des conduites répréhensibles et orienter quelqu'un vers les services de soutien dont j'ai parlé, à savoir le programme d'aide aux employés et à leur famille, le service de gestion de la diversité et les groupes d'entraide.

Les membres reçoivent leur formation en classe. De plus, nous avons accès au Collège de police de Toronto, qui met surtout l'accent sur les questions de respect, en ce sens qu'il veille à ce que nous respections les diverses lois.

Mme Susan Truppe: Merci.

Il me reste seulement à peu près 50 secondes. Lorsque vous dites qu'on leur enseigne comment reconnaître les conduites répréhensibles et mener des enquêtes, voulez-vous dire qu'ils apprennent ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas relativement au harcèlement sexuel? La formation suivie par une nouvelle recrue diffère-t-elle de celle suivie par un employé ayant 10 années de service?

Chef adjoint Michael Federico: Chaque nouvelle recrue, qu'elle ait été embauchée pour occuper un poste d'agent de police ou un poste de membre civil, suit des cours de formation pour apprendre la différence entre un comportement approprié et un comportement inapproprié en milieu de travail. Nous continuons d'offrir cette formation aux employés, quel que soit le nombre de leurs années de service.

Nous préparons toujours les membres à leur milieu de travail en leur faisant suivre ce genre de formation mais, ensuite, ils ont l'occasion de participer à un grand nombre de forums et de possibilités de formation — trop grand pour que je puisse les énumérer en 50 secondes — que nous leur offrons tout au long de leur carrière.

Comme je l'ai indiqué, chaque fois que quelqu'un est promu, il doit suivre un cours de formation portant sur le respect des droits de la personne, de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario et de la Loi sur les services policiers de l'Ontario. Ces cours font tous partie de la formation.

Mme Susan Truppe: Merci.

[Français]

La présidente: Merci, monsieur Federico.

Je cède maintenant la parole à Mme Ashton pour cinq minutes. Ce sera probablement la dernière intervention.

Madame Ashton, vous avez la parole.

[Traduction]

Mme Niki Ashton: Je vous remercie infiniment de vous joindre à nous, monsieur Federico. Cela fait plaisir d'entendre parler de l'excellent travail que les Services de police de Toronto accomplissent relativement au harcèlement sexuel.

Pour en revenir à la question du nombre de femmes qui travaillent pour les services de police, disposez-vous de statistiques concernant le pourcentage d'entre elles qui occupent des postes supérieurs?

Chef adjoint Michael Federico: Vous allez devoir m'accorder un moment. Je n'étais pas prêt à répondre à ce genre de questions.

Des femmes travaillent à tous les échelons sauf celui de chef, parce qu'il n'y a qu'un chef de police. Une femme qui était chef adjointe a pris sa retraite récemment. Il y a donc une femme à tous les échelons les plus élevés de l'organisation — à savoir ceux de chef de police, de chef adjoint, de surintendant d'état-major et d'inspecteur, si vous me permettez de les énumérer —, sauf les deux premiers.

Une femme qui occupait le bureau de chef adjoint vient de prendre sa retraite, et nous avons réduit le nombre de chefs adjoints. À l'heure actuelle, trois hommes occupent ces postes, dont deux membres d'une minorité visible, notamment les Afro-Canadiens, moi et notre agent administratif en chef. Toutefois, les femmes sont représentées à tous les autres échelons de l'organisation. Tous les postes de direction tiennent compte du fait que des femmes sont présentes dans l'organisation. Je serais heureux de vous fournir les chiffres exacts plus tard. Je n'étais pas prêt à citer des statistiques précises.

• (1255)

Mme Niki Ashton: Nous vous saurions gré de nous communiquer les chiffres exacts.

Les dirigeants des Services de police de Toronto estiment-ils bénéfique que des femmes travaillent aux échelons supérieurs de l'organisation?

Chef adjoint Michael Federico: Nous considérons qu'il s'agit là d'un besoin organisationnel auquel nous accordons une grande priorité. Nous croyons qu'il est nécessaire que notre organisation reflète notre collectivité et sa diversité, y compris les deux sexes. Nous déployons délibérément des efforts pour recruter et promouvoir des membres représentatifs de cette diversité, en particulier des femmes, et pour mettre en valeur à l'avance la diversité des membres de notre organisation.

Mme Niki Ashton: Nous savons qu'en 2011, la Commission ontarienne des droits de la personne a publié un guide intitulé *Droits de la personne et services policiers: créer et maintenir un changement organisationnel*. Dans ce document, les auteurs citent souvent en exemple les Services de police de Toronto qu'ils considèrent comme un modèle constructif. Il est clair qu'en Ontario, on reconnaît la valeur de vos efforts et, sûrement, celle de vos pratiques exemplaires. Je me demande s'il est possible que vous collaboriez avec d'autres services de police du Canada, y compris la GRC, afin de leur communiquer des pratiques exemplaires de ce genre.

Chef adjoint Michael Federico: Absolument. Nous nous réjouissons d'avoir une telle occasion. En raison des efforts déployés par la Commission ontarienne des droits de la personne, les Services de police de Toronto et sa commission, la Commission ontarienne des droits de la personne a été invitée à participer à des initiatives semblables à l'échelle nationale, tout comme les Services de police de Toronto.

Il va de soi que nous sommes toujours prêts à faire progresser la science des services policiers. Nous nous réjouissons de bénéficier d'une occasion comme celle-là.

Merci.

Mme Niki Ashton: La GRC a-t-elle communiqué avec vous afin d'examiner précisément les mesures que vous avez prises concernant le harcèlement sexuel?

Chef adjoint Michael Federico: Nous communiquons régulièrement avec la GRC. Notre chef et le commissaire discutent périodiquement, c'est-à-dire hebdomadairement, et je sais que l'amélioration de la sécurité au travail fait toujours partie des sujets qu'ils abordent. Je ne travaille pas officiellement avec la GRC, mais je peux dire en toute confiance que la GRC et les Services de police de Toronto travaillent étroitement ensemble dans tous les domaines ayant trait aux services de police, de la lutte contre la criminalité à l'amélioration de la sécurité au travail.

Mme Niki Ashton: Oui. Toutefois, l'un des aspects qui nous a donné du fil à retordre, y compris dans le cadre de l'élaboration de mesures législatives récentes comme le projet de loi C-42, tient essentiellement au fait que, lorsque les allusions générales à la sécurité au travail ne mentionnent pas explicitement le harcèlement sexuel, il passe inaperçu. Nous estimons qu'on devrait discuter précisément de la façon dont des organisations comme la vôtre, dont

les réalités se ressemblent, s'emploient à mettre un terme au harcèlement sexuel, un problème que, manifestement, la GRC affronte aussi.

Monsieur le chef adjoint, pour en revenir à la question de la formation, il est clair qu'elle fait partie du processus de recrutement, mais mettez-vous, de temps en temps, les gens au courant de ce qu'on entend par harcèlement sexuel de nos jours?

Chef adjoint Michael Federico: Tous les 12 mois, chaque agent de police doit suivre une formation obligatoire qui porte, entre autres, sur la sécurité au travail, laquelle englobe des questions liées au harcèlement et à la violence en milieu de travail. Tous les agents de police doivent y participer une fois par année. En ce qui concerne les membres civils, ce sujet est souvent abordé dans le cadre des activités normales de perfectionnement du personnel.

Je peux affirmer sans crainte de me tromper que, pratiquement chaque année, les connaissances de tous les membres des services de police, en particulier celles liées à la sécurité au travail, sont renforcées et perfectionnées davantage.

Mme Niki Ashton: J'aimerais savoir très brièvement si cette formation est donnée en personne ou en ligne

Chef adjoint Michael Federico: Tous les agents de police suivent cette formation en personne. Ils doivent se rendre au collège de police. Cela fait partie du processus annuel qu'ils doivent suivre pour renouveler leur accréditation, et cela a lieu en personne. Toutefois, nous offrons effectivement un apprentissage à distance. Nous tirons parti de ce que nous appelons l'apprentissage en ligne pour communiquer des connaissances supplémentaires et compléter la formation en classe.

[Français]

La présidente: Merci, madame Ashton.

C'est ce qui met fin à la séance d'aujourd'hui.

Merci, monsieur Federico. C'était très intéressant. Je vous remercie d'avoir accepté notre invitation à comparaître.

J'aimerais profiter de l'occasion pour souhaiter à mes collègues deux bonnes semaines dans leurs comtés respectifs. Étant donné qu'il n'y aura pas de séance jeudi prochain, nous nous reverrons le 16 avril pour notre prochaine séance.

Merci et bonne fin de journée.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>