



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la condition féminine

FEWO



NUMÉRO 056



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 31 janvier 2013



Présidente

Mme Marie-Claude Morin

Comité permanent de la condition féminine

Le jeudi 31 janvier 2013

• (1100)

[Français]

La présidente (Mme Marie-Claude Morin (Saint-Hyacinthe—Bagot, NPD)): Bonjour et bienvenue à la 56^e séance du Comité permanent de la condition féminine. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous poursuivons notre étude sur le harcèlement sexuel dans les milieux de travail fédéraux.

Nous avons le plaisir d'accueillir des représentantes de Postes Canada. Je souhaite la bienvenue à Mme Ann Therese MacEachern, vice-présidente des ressources humaines, et à Mme Amanda Maltby, directrice générale.

Je vous invite à livrer votre témoignage. Vous disposez de 10 minutes. Je vais vous avertir lorsqu'il vous restera une minute. Par la suite, nous passerons à la période de questions.

Allez-y.

[Traduction]

Mme Ann Therese MacEachern (vice-présidente, Ressources humaines, Postes Canada): Madame la présidente, mesdames et messieurs, bonjour. Nous sommes heureuses d'avoir l'occasion de nous adresser à vous.

Le harcèlement sexuel dans la fonction publique fédérale est une question importante. Vous conviendrez, nous l'espérons, que les pratiques en vigueur à Postes Canada sont un bon exemple d'une gestion efficace de cette question. Nos pratiques sont un élément important de notre effort global visant à créer un environnement de travail où les gens se sentent en sécurité, respectés et productifs.

Tout d'abord, voici le contexte dans lequel travaille notre effectif. À Postes Canada, sans compter nos filiales, comme Purolator, nous employons environ 65 000 personnes. Cela comprend nos employés à temps plein, à temps partiel et de durée déterminée. Nos employés travaillent dans toutes les collectivités du Canada, y compris dans des endroits isolés et des quartiers de tous genres. Nous employons des milliers d'agents de livraison qui parcourent les rues et se présentent aux portes. Ces employés ont d'innombrables interactions directes avec les Canadiens, puisque nous livrons le courrier à plus de 15 millions d'adresses chaque jour ouvrable. Ce contexte est important. Bien que des cas puissent survenir dans notre milieu de travail, le harcèlement sexuel peut également se produire dans les lieux publics.

Notre engagement consiste à offrir un milieu de travail sécuritaire, respectueux et équitable. Nous nous efforçons d'atteindre ces objectifs en nous concentrant sur plusieurs éléments, c'est-à-dire: un leadership engagé; l'accent que nous mettons sur la prévention et les réponses rapides, appropriées et efficaces lorsque des incidents se produisent; l'influence positive d'un effectif diversifié; l'incidence positive de la formation, qui concerne de près nos syndicats; le savoir-faire de notre équipe des droits de la personne, qui a été reconnu aussi bien par la Commission canadienne des droits de la

personne que par Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Je parlerai d'abord de leadership, puisque tout part de là.

Je travaille depuis plus de 23 ans à Postes Canada et je peux vous assurer que notre société ne tolère pas le harcèlement sexuel. Si un cadre supérieur apprenait qu'un chef d'équipe n'avait pas pris des mesures appropriées pour répondre à une plainte de harcèlement sexuel, il y aurait des conséquences aussi bien pour ce chef d'équipe que pour l'employé qui a commis le harcèlement. Nos politiques n'existent pas simplement sur papier. Nous ne sommes pas parfaits, mais nous joignons le geste à la parole.

Nos chefs savent qu'ils sont tenus de respecter les valeurs de notre société. Cette attente est réitérée dans nos processus d'embauche, de gestion du rendement, de formation et de gestion du talent.

Je parle avec une confiance qui découle de mon expérience: j'ai pris part à des décisions visant le congédiement de personnes pour des infractions graves à notre politique en matière de harcèlement. Notre effectif est un microcosme de la population canadienne. En conséquence, il arrive malheureusement que des incidents surviennent. Lorsque c'est le cas, nous faisons enquête et nous prenons les mesures qui s'imposent. Selon les circonstances, une gamme de conséquences peut s'appliquer. Certains incidents sont réglés grâce à une conversation franche ou à un avertissement, tandis que d'autres demandent une intervention plus soutenue. Pour les infractions graves, rien de moins que le renvoi de l'employé est la solution qui s'impose.

Je vais maintenant demander à Amanda de vous parler de la diversité de notre effectif, de notre politique en matière de harcèlement et de la façon dont elle est communiquée et mise en application, ainsi que des moyens mis à la disposition des employés pour dénoncer le harcèlement.

• (1105)

Mme Amanda Maltby (directrice générale, Conformité, Postes Canada): Merci, Ann Therese.

Nous croyons que le fait d'avoir une représentation égale d'hommes et de femmes dans notre effectif contribue à la culture de respect que nous travaillons d'arrache-pied à mettre en place. Les femmes constituent la moitié de notre effectif, et cette proportion est un peu plus élevée que la moyenne nationale. Les femmes sont de plus en plus recrutées pour les postes de cadres supérieurs. Nous continuons de travailler en vue d'augmenter leurs taux de représentation dans les secteurs tels que les Opérations. Nous pensons que cet équilibre aide des dizaines de milliers d'hommes et de femmes à travailler de façon productive et professionnelle, côte à côte, tout en profitant de relations respectueuses.

À Postes Canada, le harcèlement sexuel est compris dans notre politique en matière de harcèlement. Cette politique, à son tour, fait partie d'une approche globale plus large visant la création d'un milieu de travail sécuritaire et respectueux.

Cette approche globale est reflétée dans nos valeurs, dans notre Code de conduite, dans notre politique sur la violence en milieu de travail et dans notre formation sur les droits de la personne. Nous sommes d'avis que tous les employés ont droit à un environnement de travail exempt de toute forme de harcèlement, y compris celles qui sont interdites aux termes de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

À Postes Canada, les chefs d'équipe et les administrateurs de l'entreprise sont tenus de signaler tout incident de harcèlement dont ils sont témoins ou dont ils sont au courant.

Notre politique en matière de harcèlement, tout comme notre Code de conduite, est incluse dans la trousse d'orientation donnée à tous les nouveaux employés, peu importe leur rôle. Elle est également disponible sur notre site Web interne. Elle est intégrée à notre formation, ce qui reflète la relation respectueuse avec les dirigeants de nos syndicats.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos syndicats sur notre politique en matière de harcèlement et notre formation en matière de droits de la personne; cette collaboration vise également à éduquer les employés sur la prévention et la répression de la violence en milieu de travail. Nos programmes de formation continue sont offerts en salle de classe, dans des guides d'autoformation et en ligne.

Par exemple, les superviseurs suivent un cours obligatoire que nous appelons le programme-cadre, dans lequel ils reçoivent une formation en salle de classe ayant pour thème un milieu de travail sans discrimination ni harcèlement. Depuis plusieurs années, les nouveaux employés représentés par le syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et par l'Alliance de la fonction publique du Canada suivent une formation sur les droits de la personne et sur les conflits en milieu de travail. Cette formation, dispensée en salle de classe, est animée conjointement par des formateurs de nos syndicats et dure trois heures et demie. Ces séances de formation sont bien accueillies.

Nos employés peuvent signaler les incidents de harcèlement sexuel de plusieurs façons. Ils peuvent signaler l'incident à leur superviseur ou à un membre de la direction, à leur représentant local des droits de la personne ou à leur représentant local du syndicat ou de l'association, avoir recours à notre Programme d'aide aux employés, ou encore signaler l'incident dans le cadre de notre programme de dénonciation anonyme. Ce service est géré par une tierce partie indépendante, qui reçoit les signalisations par une ligne téléphonique sans frais, par Internet et par la poste. Les employés peuvent également déposer un grief ou soumettre une plainte officielle, que ce soit auprès de la Commission canadienne des droits de la personne ou en vertu du Code canadien du travail.

Les signalisations sont confidentielles. Lorsqu'elle mène une enquête sur les plaintes, la direction ne révélera pas l'identité des plaignants à moins que cela ne soit essentiel pour régler la plainte. C'est important pour assurer l'intégrité du procédé.

Bien que le harcèlement sexuel puisse survenir d'une façon ou d'une autre et à divers degrés, il n'est jamais acceptable. En 2012, nous avons fait l'objet d'une plainte officielle et de 48 plaintes officielles en matière de droits de la personne fondées sur le sexe. Au total, en comptant celles-ci, nous avons reçu 25 plaintes officielles et 137 plaintes officielles en matière de droits de la personne.

Les plaintes officielles en matière de droits de la personne sont fondées sur les 11 motifs de discrimination proscrites et sont soumises directement à la Commission canadienne des droits de la personne aux fins d'enquête.

La plupart de ces incidents concernaient des cas de harcèlement entre employés, mais dans plusieurs cas, l'un ou l'autre de nos employés a fait l'objet de harcèlement de la part d'un membre du public.

Nous pensons réellement que nos politiques sont efficaces et nous en sommes fiers. Nous croyons que nos pratiques, nos employés et notre bilan reflètent notre engagement à l'égard de la prévention du harcèlement sexuel.

J'aimerais vous parler d'un exemple, une situation où un employé transgenre a fait la transition d'homme à femme. Comme vous vous en doutez, il s'agit d'une situation d'une nature très délicate. Nous avons travaillé fort et en étroite collaboration avec le premier employé et avec d'autres personnes depuis afin d'assurer une transition sécuritaire, respectueuse et en douceur sur les lieux de travail.

Nous avons atteint notre objectif et nous en sommes très fiers. Le fait que d'autres personnes aient fait la même démarche au même endroit nous indique que les personnes transgenres qui envisagent une transition peuvent se sentir en sécurité et bénéficier d'un soutien dans notre milieu de travail. En fait, la Commission canadienne des droits de la personne nous a demandé de faire part de notre expérience à d'autres employeurs et d'élaborer des pratiques exemplaires.

Je vais demander maintenant à Ann Therese de conclure notre exposé.

Mme Ann Therese MacEachern: Au nom de Postes Canada, je tiens à remercier le comité de nous avoir invitées aujourd'hui.

Nous croyons que nos initiatives de prévention et de répression du harcèlement sont efficaces. Comme vous le savez certainement, Postes Canada traverse des temps difficiles. Les Canadiens mènent des vies de plus en plus numériques, et les volumes du service Poste-lettres sont en chute libre. Je peux cependant vous assurer que nos défis commerciaux ne nuisent pas à notre volonté d'être un employeur progressif. Pendant cette période difficile, notre engagement à l'égard d'un milieu de travail exempt de harcèlement est toujours aussi fort. De plus, nous cherchons toujours à nous améliorer dans ce domaine.

Nous examinerons avec intérêt le rapport du comité.

Nous serons heureuses de répondre à vos questions.

● (1110)

[Français]

La présidente: Je vous remercie. C'était très intéressant.

Nous allons maintenant passer à la période des questions. Nous allons fonctionner de la même façon: lorsqu'il restera une minute, je vous l'indiquerai.

Nous allons commencer par Mme Truppe.

Madame Truppe, vous disposez de sept minutes.

[Traduction]

Mme Susan Truppe (London-Centre-Nord, PCC): Merci, madame la présidente.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins.

Merci pour votre exposé fort intéressant. J'ai été frappée par les excellents exemples que vous avez fournis sur la façon dont vous gérez le harcèlement en général et le harcèlement sexuel en particulier.

Nous avons accueilli divers témoins, et il est utile d'entendre ce que font les organisations et le sérieux accordé à cette question. Je suis très impressionnée par vos envois postaux. À quand remonte le premier envoi postal?

Mme Amanda Maltby: Je dois vous dire que c'est l'envoi postal le plus important que nous avons fait depuis que je participe au programme. Cet envoi remonte à la fin de 2011.

Mme Susan Truppe: Oui.

Je n'avais jamais entendu parler d'envoi postal. Cet envoi a visé tous les employés. Après cet envoi, vous avez connu une hausse des plaintes générales, alors que d'autres types de plaintes ont baissé.

Mme Amanda Maltby: Oui, nous avons constaté un changement. Il est intéressant d'étudier les chiffres, car... Je crois que lorsqu'une organisation lance une campagne de sensibilisation auprès de ses employés, elle va constater une hausse quelconque. On nous a signalé des incidents de violence sur les lieux de travail, de violations des droits de la personne et des cas de harcèlement. Le changement que nous avons constaté concernait le harcèlement et les plaintes de violence sur les lieux de travail, notamment les plaintes liées aux menaces de violence.

Mme Susan Truppe: Croyez-vous que la hausse des plaintes générales visant le harcèlement concernait la violence plutôt que le harcèlement sexuel?

Mme Amanda Maltby: Non, je n'irai pas aussi loin. Je dirais qu'il est intéressant, lorsque nous étudions la réglementation en matière de violence sur les lieux de travail et nous définissons les termes « intimidation » et « harcèlement », de tenir compte de la façon dont la partie plaignante perçoit le comportement, le geste ou le commentaire déplacé dont elle a fait l'objet, ce qui est bien évidemment très important lorsque l'on examine une plainte ou l'on mène ou enquête.

Mme Susan Truppe: Avez-vous remarqué des tendances globales, une hausse ou une baisse des cas de harcèlement sexuel? Comment mesurez-vous les tendances?

Mme Amanda Maltby: J'aimerais répondre en vous disant que nous tenons des statistiques sur le harcèlement en général. Lorsqu'il s'agit de cas de harcèlement sexuel, nous nous fions à la définition fournie par la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Si j'examine les statistiques d'une année à l'autre, on constate une tendance baissière des cas de harcèlement sexuel.

Mme Susan Truppe: Avez-vous d'autres méthodes pour déterminer le nombre d'employés qui ont été victimes de harcèlement sexuel sur les lieux de travail?

Mme Amanda Maltby: Oui, nous avons une série de programmes qui viennent soutenir nos politiques.

J'aimerais indiquer que les employés peuvent se prévaloir de divers moyens pour déposer une plainte. Il ne faut pas pour autant conclure qu'il y a eu une hausse, car souvent nous avons des employés qui signalent un incident ou déposent une plainte par plusieurs moyens. Ainsi, les employés nous signalent des cas de harcèlement en téléphonant à notre ligne consacrée aux dénonciations.

Je le répète, la tendance est à la baisse d'une année à l'autre, mais si nous comparons 2011 et 2012, je dirais que certains incidents de harcèlement ont déjà été signalés par d'autres moyens.

Mme Susan Truppe: D'accord. Merci.

Vous semblez aussi offrir beaucoup de formation. Pourriez-vous nous parler de la formation offerte aux superviseurs dès qu'ils entrent en fonction comparativement à ce qui est offert aux employés? Quelles sont les différences?

Mme Ann Therese MacEachern: Les formations sont différentes. Les superviseurs reçoivent une formation d'environ trois heures et demie dans le cadre de leur programme d'orientation au poste de chef d'équipe. L'an dernier, environ 400 superviseurs ont reçu cette formation.

Les employés de première ligne reçoivent, eux aussi, cette formation dans le cadre de leur programme d'orientation à leur arrivée à la société. Il s'agit également d'une formation de trois heures et demie conçue et offerte en collaboration avec les syndicats.

La formation des employés concerne particulièrement les droits de la personne, alors que celle des superviseurs porte sur de nombreux sujets différents. Encore une fois, cette formation dure trois heures et demie, sur plusieurs jours, et porte principalement sur les droits de la personne, et il y a aussi une composante sur le harcèlement sexuel.

• (1115)

Mme Susan Truppe: D'accord. Donc, la formation offerte aux superviseurs et celle offerte aux employés ont toutes les deux une composante sur le harcèlement sexuel.

Mme Ann Therese MacEachern: C'est exact.

Mme Susan Truppe: Je comprends la situation lorsqu'un employé est victime de harcèlement de la part d'un autre employé de même niveau, mais qu'arrive-t-il lorsque c'est le supérieur ou le superviseur de l'employé qui fait du harcèlement? Que fait l'employé?

Mme Ann Therese MacEachern: Que voulez-vous dire?

Mme Susan Truppe: De toute évidence, dans un tel cas, l'employé ne peut pas se tourner vers son superviseur pour obtenir de l'aide. Il devra le contourner et utiliser un des autres moyens que vous offrez.

Mme Ann Therese MacEachern: Amanda a parlé des différentes options offertes aux employés.

Ils peuvent, notamment, communiquer avec les coordonnateurs des droits de la personne que nous avons un peu partout au pays dans nos installations. Il reviendrait à ces responsables d'analyser la plainte, de faire enquête et de traiter le dossier.

Si cette option rend les victimes de harcèlement mal à l'aise, elles peuvent signaler l'incident grâce à notre programme de dénonciation. Elles peuvent également communiquer avec leur syndicat. Il y a plusieurs mécanismes en place pour aider l'employé si c'est son supérieur qui pratique le harcèlement.

Mme Susan Truppe: La formation est-elle obligatoire pour tous?

La présidente: Il vous reste une minute.

Mme Susan Truppe: Les nouveaux employés reçoivent-ils cette formation?

Mme Ann Therese MacEachern: Oui, tous les nouveaux employés reçoivent cette formation.

Mme Susan Truppe: D'accord.

En terminant, quelles autres mesures recommanderiez-vous pour prévenir le harcèlement sexuel en milieu de travail à la Société canadienne des postes et pour mettre fin à ce type de comportement? Y a-t-il autre chose que vous pourriez améliorer?

Mme Ann Therese MacEachern: J'aurais peut-être besoin de plus d'une minute pour vous répondre.

Mme Susan Truppe: Et il ne vous reste probablement plus que 40 secondes.

Mme Ann Therese MacEachern: Je dirais, brièvement, que le leadership est probablement un élément essentiel, puisqu'il a un impact sur plusieurs secteurs. C'est un élément sur lequel nous avons travaillé et nous poursuivrons nos efforts.

Mme Susan Truppe: Excellent. Merci.

[Français]

La présidente: Merci, madame Truppe.

Nous allons maintenant donner la parole à une députée membre de l'opposition officielle, soit Mme Day.

Madame Day, vous disposez de sept minutes.

Mme Anne-Marie Day (Charlesbourg—Haute-Saint-Charles, NDP): Merci, madame la présidente.

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'être parmi nous. Parfois, il n'est pas facile d'obtenir la présence de témoins. Je vous félicite et vous remercie.

J'aimerais vous poser quelques questions relatives aux données que vous avez recueillies. Il est possible que vous ayez déjà cité ces chiffres au cours de votre présentation, mais que je les aie ratés, étant donné que je n'en ai pas de copie sous la main.

Avez-vous recueilli des données sur les plaintes de harcèlement à Postes Canada de façon générale, et en particulier sur le harcèlement sexuel? Comme je vous l'ai déjà dit, il est possible que vous l'ayez déjà mentionné lors de votre témoignage.

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Nous recevons des plaintes de harcèlement général et nous déterminons, par analyse, lesquelles ont une composante sexuelle. Nous n'avons pas pour ainsi dire une catégorie relative au harcèlement sexuel, mais nous avons des données sur le harcèlement. Nous analysons les plaintes afin de déterminer s'il s'agit de discrimination telle que le définit la Loi canadienne sur les droits de la personne.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Pouvez-vous me dire comment sont traitées précisément les plaintes que vous recevez concernant le harcèlement sexuel?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Certainement. Lorsqu'on reçoit une plainte au premier niveau pour un comportement ou un geste indésirable, on demande à la victime et à l'individu qui fait l'objet de la plainte de se rencontrer pour tenter de régler la situation entre eux. Si ça ne fonctionne pas ou que les parties ne sont pas à l'aise avec cette option, on utilise d'autres méthodes.

Comme l'a souligné Ann Therese, un peu partout au pays, nous avons des représentants des droits de la personne, des spécialistes en matière d'enquête dans ce domaine. Dans le cadre de leur enquête, ils analysent l'incident et rencontrent les témoins, s'il y a lieu, ainsi que les parties concernées. Ensuite, ils présentent leurs conclusions.

• (1120)

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Sauf erreur, la victime porte plainte et la personne visée par la plainte est également avertie. Croyez-vous que cela peut avoir un effet dissuasif?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Je veux m'assurer de bien comprendre la prémisse de votre question. Nous offrons aux victimes de harcèlement qui sont mal à l'aise avec l'idée de porter plainte de le faire en toute confidentialité. Nous tentons de leur offrir un environnement sécuritaire et respectueux afin qu'ils se sentent à l'aise de porter plainte. Nous tenons compte de cet aspect dans le cadre de notre processus et de l'enquête visant à déterminer le fondement de la plainte.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Si une plainte est portée, la personne qui fait l'objet de la plainte ne sera pas informée si la victime de harcèlement sexuel a demandé que cela reste confidentiel. Cette personne ne sera donc pas informée du dépôt de cette plainte contre elle, pendant la période où on va vérifier si la plainte est fondée. Est-ce exact?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Ça dépend de la situation. Si des allégations contre un individu sont soulevées dans le cadre de l'enquête, il est possible qu'il soit questionné à ce sujet. Encore une fois, ça dépend de la situation. Souvent, dans nos milieux de travail où il y a beaucoup d'employés, comme dans nos usines, des gens peuvent avoir été témoins de certains gestes, commentaires ou comportements indésirables.

La décision d'informer ou non l'individu qu'il fait l'objet d'une plainte de harcèlement dépend vraiment de la nature de l'incident. Je crois qu'il est plus probable qu'on l'en informe si l'on veut faire une enquête approfondie.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Selon votre mode d'emploi, les gens font face à des travailleurs à la fois à l'interne et à l'externe. Ils ont deux types de travail. Comme on le sait, ils travaillent aussi avec le public. Comment assurez-vous la protection face à ce type de harcèlement sexuel potentiel qu'ils peuvent subir lorsque le public est concerné? Quelles sont les mesures mises en place?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Une des choses que nous avons faites récemment, en raison des exigences relatives à la prévention de la violence au travail imposées par le code de santé et sécurité au travail, c'est de mettre sur pied une nouvelle formation à l'intention des employés, notamment les employés de première ligne, afin de les renseigner sur les diverses situations auxquelles ils pourraient être confrontés dans leur milieu de travail. Il arrive souvent que des clients fassent des avances à nos employés. Certaines de nos postières ont été suivies sur leur itinéraire.

D'abord, nous sensibilisons les employés au fait qu'ils devront composer avec ces situations. Nous discutons avec les employés des bureaux de poste pour les aider à se protéger contre ce genre de comportement. Cela fait partie de la formation et celle-ci se fait par étape. La première étape s'est amorcée à l'automne et la formation sera offerte à tous les employés en 2013. L'important, c'est de comprendre les risques relatifs au harcèlement sexuel et à la violence en milieu de travail, mais aussi de donner aux employés les moyens de se protéger contre ce genre de comportement.

Aussi, lorsque ce type d'incident survient, nous communiquons avec les autorités policières.

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Je vais vous poser une dernière question.

Avez-vous des programmes d'accès à l'égalité qui permettent aux femmes d'accéder à des postes de direction?

[Traduction]

Mme Ann Therese MacEachern: Je ne suis pas certaine de bien comprendre votre question, mais je peux vous dire que nous sommes assujettis aux dispositions de la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Dans le cadre de nos pratiques d'embauche, nous encourageons non seulement les femmes à soumettre leurs candidatures, mais aussi les autres minorités. En ce qui concerne les femmes...

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Excusez-moi, mais pouvez-vous me dire combien de personnes sont membres de la direction? Quel est le pourcentage de femmes au sein de la direction de Postes Canada?

[Traduction]

Mme Ann Therese MacEachern: Vingt-huit pour cent.

• (1125)

[Français]

Mme Anne-Marie Day: Très bien, je vous remercie.

La présidente: Je vais devoir vous arrêter ici, malheureusement. Je vous remercie.

On passe maintenant de l'autre côté. Madame O'Neill Gordon, vous disposez de sept minutes.

[Traduction]

Mme Tilly O'Neill Gordon (Miramichi, PCC): Merci, madame la présidente. Bienvenue aux témoins. Nous sommes heureux de vous accueillir.

Nous interagissons tous avec les postiers et nous vous sommes reconnaissants pour le travail que vous faites. Il est agréable d'entendre parler d'un organisme comme le vôtre qui s'efforce à fournir à ses employés un milieu de travail sécuritaire, productif et exempt de harcèlement, même si, dans votre cas, les milieux de travail sont différents: les employés travaillent soit dans un édifice, soit sur la route. C'est beaucoup plus difficile à contrôler.

Vous dites que vous parlez souvent à d'autres groupes de vos pratiques exemplaires. Vous avez parlé de votre programme de dénonciation et des envois postaux aux domiciles des employés, deux très bonnes pratiques.

Y a-t-il d'autres pratiques que vous considérez des pratiques exemplaires et que les autres sont toujours heureux d'apprendre?

Mme Ann Therese MacEachern: En fait, une de nos pratiques a été reconnue pas plus tard qu'hier. J'ai reçu un courriel m'informant que nos efforts visant à lutter contre la violence familiale, dans le sud de l'Ontario, ont été reconnus. Cet automne, nous avons rencontré

l'université et la division de la police de London chargée des cas de violence familiale. Hier, on m'a informé par courriel qu'un de nos représentants des droits de la personne avait été reconnu pour son travail.

Je crois qu'Amanda pourra vous donner plus de détails sur notre travail auprès des employés transgenres. Des gens nous ont demandé de les aider à comprendre comment gérer une situation semblable en milieu de travail. Je vais laisser à Amanda le soin de vous en parler davantage.

Mme Amanda Maltby: Il y a aussi d'autres exemples. Au cours des deux ou trois dernières années, nous avons accompli beaucoup de choses dans le milieu de travail, alors c'est stimulant.

En ce qui concerne les transgenres, nous avons facilité la transition de cinq de nos employés transgenres dans leur milieu de travail. Je tiens à féliciter notre gestionnaire des ressources humaines de la région du Pacifique qui a pris l'initiative de travailler avec des groupes communautaires dans ce dossier et mis en place un programme qui vient d'être reconnu par la Commission canadienne des droits de la personne. Nos collègues chez Purolator sont très intéressés à en apprendre davantage sur ce programme.

Ce programme encourage la participation de l'employé transgenre qui désire faire la transition dans son milieu de travail. Nous avons travaillé avec les employés concernés en fonction de leurs besoins et passé beaucoup de temps avec leurs collègues et les gens avec lesquels ils auraient des rapports directs afin de les sensibiliser à la question et pour leur expliquer vraiment ce qu'est le transgénérisme. Je crois que beaucoup d'entre eux avaient de la difficulté à comprendre la situation. Comme vous le savez, l'efficacité d'une politique repose sur le soutien offert en matière de sensibilisation et de compréhension aux diverses situations.

Nous sommes très heureux d'avoir pu mettre en place ce programme et de voir nos efforts être reconnus.

Mme Tilly O'Neill Gordon: Avant de poursuivre, j'aimerais vous féliciter pour cette bonne nouvelle et pour tout le travail que vous faites.

Quelle est votre définition du transgénérisme?

Mme Amanda Maltby: Du transgénérisme?

Mme Tilly O'Neill Gordon: Oui.

Mme Amanda Maltby: Je ne ferai pas honneur à nos politiques à ce chapitre, mais selon elles, il s'agit d'une personne incertaine de son identité sexuelle depuis la naissance et qui, une fois qu'elle découvre sa vraie sexualité, passe d'un sexe à l'autre. Dans nos milieux de travail, nous avons traité plus de cas d'hommes que de femmes qui font la transition vers l'autre sexe.

Mme Tilly O'Neill Gordon: Il doit certainement être difficile d'agir comme il se doit.

Il a aussi été question de formation. Sur quoi porte la formation que vous dispensez, et combien coûte-t-elle? Qui paie la note?

Mme Ann Therese MacEachern: Amanda pourra entrer dans le détail, mais la formation couvre un éventail de sujets et met l'accent sur 11 motifs de discrimination, y compris l'orientation sexuelle, comme je l'ai dit. La formation a été conçue en collaboration avec des membres du syndicat, qui participent aussi à l'animation.

Je ne connais pas le coût de cette formation en particulier, mais je sais qu'un grand nombre d'employés y ont participé. L'an dernier, environ 1 800 employés de première ligne et 400 superviseurs en ont bénéficié. C'est colossal.

• (1130)

Mme Amanda Maltby: J'aimerais tout d'abord remercier mille fois nos collègues du STTP, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, et de l'AFPC, l'Alliance de la Fonction publique du Canada, de nous avoir aidés à préparer le contenu de la formation. Ils n'hésitent pas à mettre la main à la pâte et à nous faire bénéficier de leurs connaissances sur le milieu de travail, naturellement, et sur les enjeux aussi.

Comme Ann Therese l'a mentionné, la formation repose sur 11 motifs de discrimination, mais ce n'est pas tout. Le cours est très interactif. Puisqu'il se déroule en classe, on peut... Dans le module sur le harcèlement sexuel, par exemple, on présente des études de cas aux participants, qui doivent ensuite former des groupes afin de trouver des solutions. Ainsi, les participants et les employés comprennent mieux en quoi consiste le harcèlement sexuel et ce qu'ils peuvent faire à cet égard.

La présidente: Il vous reste une minute.

Mme Tilly O'Neill Gordon: Qui dispense la formation? Est-ce l'École de la fonction publique du Canada, un fournisseur externe?

Mme Ann Therese MacEachern: Ce sont nos employés. Comme je l'ai dit, des représentants syndicaux participent à l'animation, mais nous avons aussi des employés qui dispensent la formation. Voilà un des domaines où les syndicats et la direction travaillent en véritable symbiose dans le but de promouvoir un milieu de travail à l'abri de la discrimination.

Mme Tilly O'Neill Gordon: Bien, merci.

[Français]

La présidente: Vous avez terminé? Merci.

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

[Traduction]

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

Je souhaite la bienvenue à nos deux témoins. Je tiens à vous remercier de nous avoir raconté ces belles histoires. Nous voulons connaître les aspects positifs, et pas uniquement les éléments négatifs que rencontrent bon nombre de ministères. Nous vous invitons donc à nous raconter vos expériences réussies.

Vous avez dit tout à l'heure avoir reçu 48 plaintes officielles de vos 70 000 employés, entre autres. Savez-vous de quels secteurs du service postal les plaintes provenaient?

Mme Amanda Maltby: Oui, mais nous nous sommes surtout attardés au contexte de la violence en milieu de travail dans le cadre de notre évaluation des risques. Si je pousse un peu l'analyse, je peux dire que le type d'emploi entre assurément en ligne de compte. Il faut évaluer à quel moment l'employé risque davantage d'être victime de violence en milieu de travail. Les attentions sexuelles importunes appartiennent aussi à cette catégorie.

Il est possible de ventiler les statistiques sur le harcèlement par région, ou bien de les décomposer en deux groupes: le harcèlement entre deux employés, ou entre un employé et un superviseur. Ce genre de précision est bel et bien possible. D'ailleurs, c'est grâce à un formidable outil de signalement mis en place il y a deux ans que nous pouvons le faire depuis peu. Cette nouvelle base de données nous permet d'évaluer le harcèlement, le respect des droits de la personne et la violence en milieu de travail. L'analyse des données nous permet de déterminer dans quel secteur les incidents sont les plus fréquents, dans quel secteur nous devrions redoubler nos efforts de prévention, et dans quel secteur le milieu de travail est plus risqué en matière de harcèlement, et plus particulièrement de harcèlement sexuel. Voilà le genre d'information qu'on peut tirer des données.

L'hon. Judy Sgro: Ma question porte sur le congédiement d'employés de Postes Canada pour harcèlement, qu'il soit sexuel ou autre. Quel est votre seuil de tolérance avant de décider que c'est assez? D'autres secteurs nous disent que les employés sont transférés dans une autre division, que certaines mentions au dossier disparaissent après deux ans, après quoi le passé de harcèlement de l'individu est relégué aux oubliettes. Quel est votre seuil de tolérance avant de décider que ça suffit et que l'employé doit être congédié?

Pourriez-vous nous donner des exemples?

Mme Ann Therese MacEachern: Lorsqu'il s'agit de nos travailleurs syndiqués, nous devons respecter certaines procédures disciplinaires. Il faut alors suivre et administrer toute une série d'étapes.

Je dirais que notre seuil de tolérance est inférieur à l'endroit des cadres puisqu'ils devraient donner l'exemple et qu'ils représentent l'autorité; j'en ai brièvement parlé tout à l'heure. Je n'ai pas eu affaire à bien des cas, mais nous avons été contraints de mettre à pied deux ou trois employés dont le comportement était suffisamment déplacé pour justifier le congédiement. Je dirais que ce n'est ni un problème fréquent ni une mesure courante, mais c'est déjà arrivé.

• (1135)

L'hon. Judy Sgro: De ce nombre, j'imagine qu'il y a bien plus d'incidents sur le terrain, où les divers intervenants agissent différemment. Ai-je tort de penser que c'est de là que proviennent la majorité des plaintes?

Mme Ann Therese MacEachern: C'est exact.

Mme Amanda Maltby: Vous avez raison.

L'hon. Judy Sgro: En ce qui concerne le développement d'une certaine culture au sein de l'entreprise, il paraît que, dans certaines sociétés, ce genre de comportement est acceptable et est tout simplement toléré par les employés. Avez-vous la moindre raison de croire que des victimes ne portent pas plainte de peur de perdre leur emploi?

Mme Ann Therese MacEachern: Je n'ai pas cette impression. Je ne pense pas que les victimes craignent de perdre leur emploi en portant plainte. Comme je l'ai dit, il existe tellement de façons de signaler les incidents.

Aussi, n'allez pas croire qu'un grand nombre de travailleurs syndiqués ont été congédiés. Ils doivent avoir posé des gestes graves à répétition avant que nous ayons recours à cette solution ultime.

Comme je l'ai dit, nous devons suivre une série de mesures disciplinaires déterminées afin d'être justes envers tous ceux qui sont mêlés à l'incident et de veiller à ce que les correctifs nécessaires soient apportés.

Mme Amanda Maltby: Je réfléchis à votre question sur les incidents non signalés depuis tout à l'heure, et, pour plusieurs raisons, la réponse est non. Je conviens toutefois que certains pourraient avoir du mal à porter des accusations de harcèlement sexuel.

Je vous donne cette réponse parce que nos employés ont accès à plusieurs outils, et qu'ils les utilisent activement. Ainsi, une victime peut choisir de signaler l'incident dans l'anonymat ou de se confier à une personne avec laquelle elle se sent plus à l'aise.

Tout à l'heure, un membre du comité a demandé ce qui se passe si l'incident implique un superviseur direct. En fait, l'employé a d'autres recours et peut passer par son représentant syndical, qui s'adressera directement à nous au nom de l'employé.

Du côté des représentants des droits de la personne, on remarque que certains d'entre eux occupent le poste depuis fort longtemps et sont profondément respectés en raison de leur impartialité, mais aussi de leurs connaissances et de leur expérience dans le domaine.

La présidente: Il vous reste une minute.

Mme Amanda Maltby: Ils sont nos véritables oreilles sur le terrain et n'hésitent pas à nous raconter ce qui se passe.

L'hon. Judy Sgro: À quelle fréquence Postes Canada offre-t-il des formations d'appoint pour rappeler ce genre de pratiques? Les représentants d'autres ministères nous ont dit qu'ils le font chaque année. Ils convoquent les cadres pour leur rappeler comment gérer les problèmes de harcèlement et de harcèlement sexuel.

J'ai l'impression que ce doit être au centre de l'attention de Postes Canada, qui semble être un employeur exemplaire. Ai-je tort de tirer cette conclusion à partir de votre témoignage de ce matin?

La présidente: Veuillez répondre très rapidement.

Mme Ann Therese MacEachern: Permettez-moi de nuancer ce constat en disant que nous nous préoccupons avant tout de la formation. De façon générale, nous y investissons beaucoup de temps et d'argent. Dans bien des formations et des enjeux liés au harcèlement sexuel... Permettez-moi de vous brosser l'ensemble du tableau. Qu'elles portent sur le harcèlement sexuel ou sur le leadership, toutes les formations nous permettent de répéter constamment nos attentes de façon plus globale.

L'hon. Judy Sgro: Merci beaucoup.

[Français]

La présidente: Merci.

Nous allons maintenant entamer un deuxième tour de table.

Madame Crockatt, vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

Mme Joan Crockatt (Calgary-Centre, PCC): Je tiens d'abord à vous féliciter. Vous semblez avoir tiré votre épingle du jeu devant ce problème épineux qui touche plus particulièrement les femmes.

J'aimerais vérifier les statistiques. Vous semblez vraiment faire du bon travail. Avez-vous bel et bien reçu une plainte officielle et 25 plaintes officieuses d'après le dernier rapport?

Mme Amanda Maltby: Oui, en 2012.

Mme Joan Crockatt: Et combien d'employés y a-t-il au total?

Mme Ann Therese MacEachern: Somme toute, nous avons environ 65 000 employés. Un grand nombre d'entre eux sont nommés pour une période déterminée, environ 56 000 sont des employés permanents, et un certain nombre sont des employés temporaires et à temps partiel. Voilà l'éventail de notre main-d'oeuvre.

• (1140)

Mme Joan Crockatt: C'est remarquable.

Comme plusieurs autres intervenants, je cherche ce que vous pourriez nous apprendre. Vous semblez avoir réussi à mettre en oeuvre un plan qui donne plus de moyens d'action aux femmes, qui sont souvent les victimes des affaires de harcèlement sexuel. Aussi, la prévention semble compter pour une grande partie de vos efforts. J'aimerais regarder cet aspect d'un peu plus près.

Sauf erreur, et vous me corrigerez si je me trompe, il est important de comprendre les risques, entre autres. La tolérance zéro est un objectif, mais il existe une probabilité, aussi mince soit-elle, que des incidents surviennent. Il faut donc former les femmes pour qu'elles sachent comment réagir afin de ne pas être victimes et de pouvoir affronter ce genre de situation. Est-ce exact?

Mme Amanda Maltby: Tout à fait. En ce qui a trait à l'environnement externe, je pense qu'il est fondamental que les agents de livraison qui sillonnent les rues au quotidien comprennent d'abord en quoi consiste le harcèlement sexuel pour éviter d'en être victime et de subir des avances non désirées. C'est effectivement ce que nous montrons à nos employés.

Mme Joan Crockatt: Je vois, vous leur montrez comment réagir, à titre préventif, pour qu'ils sachent que ce genre de situation peut survenir. Vous distribuez ensuite un imprimé publicitaire visant à sensibiliser les citoyens avec lesquels ils travailleront, puis vous intervenez rapidement en cas de signalement. Ai-je bien résumé les étapes de prévention?

Mme Amanda Maltby: Oui, sauf que l'imprimé publicitaire est distribué à nos employés.

Mme Joan Crockatt: Oh, il est distribué à l'interne.

Mme Amanda Maltby: C'est exact. Il n'est pas envoyé au public.

Mme Joan Crockatt: Excellent. Voilà toute une prévention de première ligne.

Vous avez dit que la plupart des incidents impliquent un employé qui en harcèle un autre. Des représentants de divers milieux de travail — mais pas de Postes Canada — avec qui j'ai discuté m'ont dit qu'il s'agit souvent de la forme de harcèlement la plus difficile à prendre en charge, puisqu'elle place l'employeur en situation de conflit d'intérêts s'il représente les deux parties. C'est pire encore lorsque des syndicats représentent les deux employés.

J'aimerais que vous nous parliez un peu du mécanisme de règlement le plus efficace.

Mme Amanda Maltby: Chose certaine, nous essayons d'inciter les employés à se parler, mais quand cela devient très difficile, comme dans l'exemple que vous avez donné, nous avons recours à la médiation. Lorsque les personnes sont prêtes à participer et que la situation s'y prête, nous utilisons la médiation.

J'ai mentionné que l'impartialité de nos représentants des droits de la personne était cruciale: pour avoir suffisamment de crédibilité pour aller parler aux deux parties, les représentants doivent être considérés impartiaux, mais il faut également que leur expérience soit reconnue, pour ce qui est de comprendre non seulement la problématique du harcèlement ou du harcèlement sexuel, mais aussi le cadre politique dans lequel nous fonctionnons. Ils doivent évidemment aussi bien connaître le milieu de travail et être capables de gérer ce genre de situation avec crédibilité pour les deux parties.

Mme Ann Therese MacEachern: J'aimerais ajouter une chose. Souvent, dans le milieu de travail...

La présidente: Vous avez une minute.

Mme Ann Therese MacEachern: ... la situation touche bien plus que ces deux personnes. Il peut y avoir un problème bien plus systémique. Le groupe de défense des droits de la personne envisage de créer des chartes propres aux différentes unités. Les employés de chaque unité essaieraient de déterminer quel type d'environnement ils souhaitent créer, de manière à établir une vision commune. C'est un autre bon exemple dont nous serions ravis de vous parler davantage.

Mme Joan Crockatt: Je ne sais pas si vous pouvez me donner une idée de ce que cela peut coûter pour aller aussi loin. Je comprends qu'il s'agit surtout de coûts initiaux, mais avez-vous une idée de leur ampleur? Pourriez-vous nous aider d'une quelconque façon à éviter de devoir repayer ces coûts pour chaque milieu de travail? Nous pourrions nous inspirer de votre expérience.

Mme Ann Therese MacEachern: Je ne peux pas vous donner de coûts. Je suppose qu'il y a tellement de façons différentes de les calculer. Je ne peux pas vous dire combien coûte le harcèlement sexuel en milieu de travail.

Cela va sonner un peu faux. Je pense qu'encre une fois, tout dépend du ton qu'on se donne. Tout dépend des attentes qu'on fixe et de l'insistance qu'on y met.

C'est intéressant, parce que nous sommes en plein milieu de notre processus de gestion du rendement. Nous essayons donc de fixer clairement les attentes dans le processus d'embauche, dans la gestion du rendement, dans la gestion des talents et dans la formation. Quand je suis devenue parent, je me faisais dire qu'il fallait être cohérent et dire toujours la même chose. Je pense que ce n'est pas différent ici.

[Français]

La présidente: Je vais devoir vous arrêter ici. Merci.

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

• (1145)

Mme Sana Hassainia (Verchères—Les Patriotes, NPD): Merci beaucoup.

Je veux d'abord vous remercier de votre présentation et de votre présence aujourd'hui.

Dans la foulée de ce que vous disiez plus tôt, à savoir que la proportion de femmes occupant des postes de cadres à Postes Canada était d'environ 28 %, j'aimerais savoir si vous pouvez nous dire quel est le pourcentage de femmes sur le terrain.

[Traduction]

Mme Ann Therese MacEachern: En fait, 28 p. 100 des femmes occupent des postes de cadres, c'est-à-dire des postes de directrices ou de niveau supérieur. Je vais devoir vous donner les statistiques exactes plus tard. Je ne les connais pas par coeur, mais je peux vous assurer que nous avons fait de très, très grands progrès depuis quelques années, puisque nous sommes passés de 40 à 50. Je répète que pour y arriver, il faut établir très clairement les attentes et en tenir compte dans les processus d'embauche. Nous pourrions vous faire parvenir les chiffres sur les proportions de femmes aux niveaux inférieurs.

[Français]

Mme Sana Hassainia: Merci.

Madame Maltby, vous avez parlé de séances d'information sur le harcèlement. Est-ce qu'il y a des séances sur le harcèlement sexuel en particulier? Pourriez-vous nous préciser le nombre d'heures de formation que vous offrez et s'il est suffisant? Savez-vous si d'autres ministères offrent plus de temps de formation?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Oui, c'est une excellente question.

Pour commencer, je ne sais pas s'il y a des ministères qui offrent une formation plus longue que la nôtre. Le cours en ligne que nous offrons dure une heure, selon nos estimations. La formation en classe que nous offrons aux recrues du STTP et de l'ASPC est prévue dans la convention collective, en fait, et elle fait partie de nos obligations envers les agents négociateurs. Il s'agit d'une séance de trois heures et demie, soit d'une demi-journée en classe, ce qui est vraiment l'idéal pour bien sensibiliser les gens sur le sujet et leur permettre de faire des exercices.

Comme Ann Therese et moi l'avons déjà dit, cette formation est préparée conjointement avec les syndicats. Nous travaillons en collaboration pour en établir le contenu, et c'est la limite de temps dont nous disposons. Je pense que c'est suffisant. Nous recueillons les impressions des participants et en règle générale, elles sont positives.

[Français]

Mme Sana Hassainia: Il s'agit d'une formation qui est obligatoire pour tous les employés, n'est-ce pas?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Oui.

[Français]

Mme Sana Hassainia: C'est parfait, merci.

Vous avez dit plus tôt que des spécialistes en droits de la personne étaient présents pour traiter les plaintes de harcèlement provenant des employés. Ces personnes sont-elles aussi spécialisées en matière de harcèlement sexuel, précisément?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Oui. Je dirais que le type de formation qu'elles reçoivent... En fait, certains de nos employés sont suffisamment spécialisés pour former d'autres personnes. Ils relèvent de la Commission des droits de la personne. Ils sont formés en harcèlement, en particulier. Le harcèlement sexuel est un aspect important de la formation en matière de harcèlement.

[Français]

Mme Sana Hassainia: Merci.

Pouvez-vous nous dire de quelle façon les services offerts par Postes Canada aux victimes ou aux victimes potentielles de harcèlement sexuel ont été améliorés? Quelles mesures précises avez-vous prises?

[Traduction]

Mme Amanda Maltby: Je vais vous répondre que quand quelqu'un porte une accusation et qu'elle est fondée, il y a évidemment des mesures qui sont prises dans le milieu de travail et à l'égard de la personne qui est l'agresseur.

Pour ce qui est des personnes touchées, je demande à nos représentants des droits de la personne de faire un suivi. Je dirais que nous n'avons pas de programme particulier qui vise ces personnes, mais je peux vous assurer qu'il y a un suivi qui se fait et que nous sommes sensibles à ce que ces personnes ont vécu. Je crois que le suivi vise surtout les conversations tenues localement.

[Français]

Mme Sana Hassainia: Cette semaine, une intervenante nous a dit que certaines femmes n'osaient pas avouer à leur employeur qu'elles étaient enceintes, par peur de perdre leur emploi en raison des compressions.

Pensez-vous que ça peut expliquer la baisse du nombre de plaintes?

[Traduction]

Mme Ann Therese MacEachern: Je suppose qu'il y a deux réponses à cette question. La plupart de nos employés ont la sécurité d'emploi, donc même si notre effectif a diminué en raison de la baisse du volume de courrier, ces réductions ont été gérées par attrition. De ce point de vue, la réponse est non. J'ajouterais d'ailleurs honnêtement que je n'ai jamais entendu parler de cela parmi les gestionnaires. Il faut dire que le nombre de plaintes dans ce groupe est minime, comme vous l'avez souligné à juste titre, et ce n'est pas un problème que j'ai pu observer.

● (1150)

Mme Amanda Maltby: Je suis d'accord.

[Français]

La présidente: Merci.

Nous allons maintenant passer de l'autre côté.

Madame Young, vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

Mme Wai Young (Vancouver-Sud, PCC): Je vous remercie beaucoup de votre témoignage.

J'aimerais savoir ce que vous pouvez recommander aux autres ministères pour afficher d'aussi bons résultats que les vôtres, parce que ces statistiques sont excellentes. Vous avez dit qu'il fallait être cohérent, toujours répéter la même chose, ce qui me semble très bien, mais il y a sûrement d'autres choses à faire, parce que nous

avons entendu des représentants d'autres ministères qui n'ont pas d'aussi bons résultats que vous.

Mme Ann Therese MacEachern: Je vais avoir l'air de me répéter un peu, mais je pense que c'est une question de culture, ce qui ne vous surprendra peut-être pas.

Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, nous ne sommes pas parfaits, et Postes Canada travaille continuellement à améliorer sa culture en milieu de travail. Nous prenons diverses mesures pour changer la donne.

Par exemple, nous organisons des séances de discussions ouvertes avec les employés de première ligne. En 2011, une centaine de gestionnaires ont parcouru le pays pour aller rencontrer quelque 23 000 employés de première ligne. C'est assez exceptionnel. Nous sommes sortis de nos bureaux pour nous rendre dans nos usines et dans nos dépôts. Nous sommes allés parler aux gens. Nous leur avons parlé de nos activités, mais je pense que nous leur avons montré le côté humain de l'équipe de direction. C'est quelque chose qui ne se fait pas très souvent. Je ne sais pas à quel point ce serait possible dans la pratique pour d'autres personnes, mais je pense que l'idée, c'est de se rendre accessible, de servir de modèle, d'être à l'écoute. C'est que nous essayons de faire, entre autres choses.

Nous faisons périodiquement le point avec nos présidents. En 2012, les présidents et les premiers vice-présidents ont rehaussé la barre. Ils sont allés rencontrer environ 3 300 directeurs de première ligne. Au départ, nous sommes allés rencontrer directement des employés de première ligne, puis nous sommes allés voir les gens qui les dirigeaient. Encore une fois, ces conversations ne portaient pas sur le harcèlement. Elles portaient sur nos activités en général. Elles visaient à ouvrir le dialogue, et je pense que c'est important. C'est mon point de vue.

Nous avons établi des valeurs, un code de conduite et d'excellentes politiques. Beaucoup d'autres personnes vous l'ont dit, j'en suis certaine. Je pense que la clé de leur respect, c'est de les rappeler constamment. Comme je l'ai mentionné il y a quelques instants, nous sommes en plein processus de gestion du rendement, et j'ai la chance d'entendre les conversations qui ont lieu et même d'y apporter mon grain de sel. Quand nous nous rendons compte qu'il y a des gens qui ne respectent pas nécessairement nos valeurs, nous les rappelons dans nos conversations et nous répétons nos attentes. C'est le genre de chose qu'il faut faire. Je pourrais vous en parler encore longtemps, mais je pense que c'est le genre de chose qui permet de répondre aux attentes pour établir un milieu de travail sans harcèlement. Je pense que c'est ce qu'il faut faire pour que cela fonctionne.

Mme Wai Young: Bref, d'après ce que j'entends, il ne suffit pas d'être cohérent et de toujours respecter la même chose, c'est aussi une question de leadership et de proactivité.

Permettez-moi de vous poser une question sur l'AFPC. Est-ce le genre de sujet sur lequel vous échangez avec d'autres syndicats ou d'autres ministères? Est-ce la stratégie de gestion à Postes Canada? Par exemple, vous semblez avoir un excellent programme de formation. Le partagez-vous avec d'autres ministères pour qu'ils n'aient pas à réinventer la roue et qu'ils puissent faire la même chose que vous?

Mme Ann Therese MacEachern: Nous sommes ouverts à l'idée de le partager.

Vous pouvez peut-être en parler, Amanda.

Mme Amanda Maltby: Oui.

Par le biais de la Commission des droits de la personne, nous siégeons à un conseil consultatif des employeurs. Des représentants de diverses organisations des secteurs public et privé siègent à ce conseil. C'est un bon lieu d'échange.

Ce qu'on nous a demandé... Je pense que c'était en 2011.

La présidente: Il vous reste une minute.

Mme Amanda Maltby: Trois représentants chevronnés de notre équipe des droits de la personne ont été invités à aller rencontrer les membres de ce conseil pour les informer de ce que nous faisons dans notre milieu de travail. Il y avait aussi des représentants de la GRC (des spécialistes des droits de la personne à la GRC), et nous travaillons également en étroite collaboration avec les Forces canadiennes.

Je pense que nous pourrions en faire beaucoup plus. Il y a des occasions où nous pouvons échanger des idées, mais je pense qu'il pourrait probablement y avoir plus de partage.

Pour ce qui est du STTP et de l'AFPC, les conventions collectives des deux syndicats comprennent des annexes portant exclusivement sur les droits de la personne. Nous tenons avec eux des discussions en matière de politiques, qui nous aident beaucoup à améliorer nos politiques, nos programmes de prévention. Je rappelle aussi que ces deux syndicats nous aident à donner de la formation.

• (1155)

Mme Wai Young: Croyez-vous que notre étude pourrait aider à définir le besoin et à faire de fortes recommandations en ce sens? Vos résultats sont si bons, les autres ministères pourraient certainement en tirer des leçons et reproduire vos programmes.

Mme Amanda Maltby: Oui.

Mme Wai Young: Très bien. Je vous remercie.

[Français]

La présidente: C'est très bien, merci.

Il nous reste du temps pour une dernière personne.

Madame Ashton, il vous reste cinq minutes.

[Traduction]

Mme Niki Ashton (Churchill, NPD): Merci beaucoup.

Je remercie infiniment les témoins de se joindre à nous aujourd'hui.

J'aimerais revenir à ce qui a été dit sur le sentiment d'insécurité d'emploi.

Je comprends bien que vous avez eu recours à l'attrition. Ce n'est cependant clairement pas l'expérience qu'en retirent beaucoup de fonctionnaires dont les postes ont été supprimés. Beaucoup d'entre eux n'ont aucune sécurité d'emploi. Les gens semblent avoir tendance à ne pas vouloir signaler les incidents parce qu'ils ont peur de perdre leur emploi, les femmes en particulier, je dirais.

Vous avez mentionné les défis que présente notre société de plus en plus axée sur la technologie numérique et auxquels Postes Canada est confrontée. Il apparaît également que les employés de première ligne ont parfois l'impression de ne pas toujours être soutenus. Il y a eu dernièrement des perturbations importantes du travail, notamment le lockout de l'année dernière.

Je soulève en partie la question pour les collectivités nordiques et rurales que je représente. Il y a les facteurs, mais il y a aussi toutes les personnes qui travaillent au comptoir. Je parle non seulement du stress que peuvent ressentir ces employés, mais aussi des tensions

qu'il peut y avoir avec le public. Je vous parle d'expériences concrètes que des gens m'ont racontées.

Je me demande ce que fait Postes Canada pour composer avec ce genre de réalité. Quel type d'effort déployez-vous au jour le jour pour comprendre la réalité des personnes qui travaillent en région rurale éloignée, où la société n'est pas tout à fait rendue à l'ère du numérique autant que dans les villes, soyons honnêtes. Là-bas, les gens dépendent beaucoup plus de leur courrier et de leur relation avec leur facteur et avec Postes Canada.

Mme Amanda Maltby: Je vais essayer de vous répondre.

Nous avons tout récemment pris des mesures en ce sens, au moyen des initiatives de prévention et de répression de la violence en milieu de travail. Nous avons entrepris d'évaluer le risque qui existe dans les collectivités rurales et éloignées et nous nous sommes rendu compte, pour réagir à votre observation, que les employés qui travaillent là-bas peuvent être exposés à des risques particuliers dans leurs rapports avec le public. Il y a aussi tout le stress potentiel que peut créer ce milieu de travail.

Nous avons donc préparé une formation, dans laquelle nous parlons de la situation des gens qui travaillent seuls et qui n'ont pas accès au réseau de soutien qui existe en milieu urbain.

Je dirais cependant que je ne sais pas si nous avons bien cerné toute l'ampleur du problème. Il est difficile d'offrir à ces personnes tout le matériel de prévention et de protection dont elles auraient besoin. Nous avons créé des cahiers d'exercices et des guides d'auto-analyse pour elles. Il est difficile pour nous d'offrir dans les collectivités nordiques et éloignées le même type de formation que dans les grands centres urbains. Nous cherchons encore à nous améliorer. Nous devons trouver des solutions pour les employés de notre réseau de distribution qui travaillent dans ces collectivités.

Je sais qu'au Québec, notre représentante des droits de la personne a pris le temps de se rendre dans les collectivités nordiques avec son équipe pour essayer de trouver des solutions aux problématiques uniques qui s'y posent. Bref, nous travaillons toujours à essayer de trouver des solutions.

• (1200)

Mme Niki Ashton: Vous pourriez peut-être faire la même chose partout au pays parce que les difficultés auxquelles sont confrontés ces travailleurs ne vont qu'empirer s'ils n'ont pas d'aide.

De toute évidence, il y a là une question d'égalité des sexes, puisque bien souvent, les femmes vivent de la discrimination. Il y a bien sûr la poursuite sur l'équité salariale, qui oblige Postes Canada à indemniser beaucoup de femmes qui ne recevaient pas de rémunération équitable pour leur travail. Où en est Postes Canada dans l'application de ce jugement?

Mme Ann Therese MacEachern: De toute évidence, nous sommes très déterminés à respecter le jugement sur l'équité salariale le plus efficacement possible. C'est toutefois un enjeu complexe qui ne se règle pas du jour au lendemain. Nous devons traiter environ 30 000 dossiers d'employés. Certains datent de 30 ans. Beaucoup ne sont qu'en format papier et ont été enregistrés sur microfiches, donc la tâche est colossale. Je tiens cependant à vous assurer que nous sommes absolument déterminés à respecter cette décision.

[Français]

La présidente: Je vous remercie.

C'est ce qui termine notre séance d'aujourd'hui. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris le temps de venir nous rencontrer. C'était très intéressant. Je vous souhaite tous une bonne journée.

J'invite cependant les membres du comité à rester, s'ils en ont envie, étant donné que nous avons une petite rencontre informelle. 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>