

RESPECT *au travail*

RAPPORT

Le capacitisme dans les milieux de travail canadiens

MAI 2023

Le capacitisme dans les milieux de travail canadiens

Les employés vivant avec un handicap se trouvent souvent confrontés à des attitudes sociales négatives à l'égard de leur handicap de la part de leurs employeurs et de leurs collègues sur leur lieu de travail, et subissent des formes de violence, de discrimination et de harcèlement tant manifestes que subtiles (Duff & Ferguson, 2011; Harpur, 2014; Oud, 2019; Snyder et coll., 2010). Le capacitisme est un « Système d'oppression discriminant les personnes en situation de handicap en raison du fait qu'elles ne correspondent pas aux normes sociales (occidentales) des capacités physiques, physiologiques, neurotypiques, etc. Le capacitisme peut prendre la forme d'idées et de présomptions, de stéréotypes, d'attitudes et de pratiques, de barrières physiques dans l'environnement, de barrières symboliques ou d'oppressions à plus grande échelle » (Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, 2020, p. 14). Des études antérieures menées dans des milieux de travail variés auprès d'employés en situation de handicap ont révélé que le capacitisme est un phénomène très répandu. On peut citer comme exemples l'invisibilité du handicap au travail, le manque de sensibilisation et de compréhension du handicap, en plus des stéréotypes néfastes qui considèrent les personnes en situation de handicap comme des travailleurs moins compétents. (Duff et Ferguson, 2011; Harpur, 2014; Oud, 2019; Snyder et coll., 2010).

Une étude nationale à méthodes mixtes a récemment été menée dans le but de mieux cerner les expériences des employés canadiens en matière de harcèlement et de violence au travail (voir Berlingieri et coll., 2022). L'étude nationale sur le harcèlement et la violence au travail au Canada a été réalisée en partenariat entre des chercheurs du Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants de l'Université Western, de l'Université de Toronto et le Congrès du travail du Canada. Elle comporte deux volets interdépendants : un sondage bilingue en ligne (qui a recueilli 4 878 réponses) et 34 entrevues individuelles semi-structurées visant à mieux comprendre les expériences des travailleurs et les répercussions du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail. Dans la présente note de recherche, nous allons nous pencher sur les expériences des travailleurs avec le capacitisme sur le lieu de travail.

Chacun d'entre nous subit le harcèlement et la violence de manière différente. Ceci est une réalité indispensable qui nous permettra de comprendre comment le capacitisme se manifeste sur le lieu de travail. Selon la théorie féministe intersectionnelle (Crenshaw, 2018; Hill Collins, 2019) et la théorie féministe du handicap (Garland-Thompson, 2011; Garland-Thompson, 2014), les personnes victimes de multiples formes d'oppression sont confrontées à une discrimination et à une subordination uniques¹. Les expériences de capacitisme sur le lieu de travail doivent donc être considérées comme une forme d'oppression qui chevauche d'autres formes d'oppression fondées sur le sexe, la race, la classe, l'orientation sexuelle et autres.

¹ L'utilisation du terme subordination ici met l'accent sur une conceptualisation systémique (plutôt qu'individuelle) qui considère la subordination « comme quelque chose qui arrive à une personne du fait de [son] appartenance à des groupes sociaux » (Moreau, 2019, p. 117). Cette approche permet de réorienter l'analyse vers « les politiques, les pratiques et les structures physiques qui tiennent compte tacitement des besoins d'un groupe plus privilégié au détriment des groupes subordonnés » (Moreau, 2019, p. 117).

Il ressort de nos conclusions que le capacitisme se manifeste souvent quand les employés ont besoin de mesures d'adaptation pour mieux effectuer leur travail ainsi que dans les expériences quotidiennes des personnes vivant avec un handicap sur le lieu de travail. Les participants interrogés ont fait part d'expériences répétées de capacitisme sur les lieux de travail canadiens, qui se traduisent de différentes manières : manque de sensibilisation et de compréhension du handicap, refus de la part de l'employeur de prendre des mesures d'adaptation pour les travailleurs en situation de handicap, et contradictions entre les mesures de soutien internes et externes en matière de handicap. Les participants aux entrevues ont également discuté de l'impact de ces expériences de capacitisme et ont formulé des recommandations fortes pour faire du lieu de travail un endroit plus sûr et plus favorable pour les Canadiens vivant avec un handicap.

Manque de connaissance et de compréhension du handicap

La plupart des répondants ont partagé des expériences où les superviseurs et les collègues n'avaient aucune compréhension de base du handicap et n'étaient guère conscients des répercussions que le handicap pouvait avoir sur une personne au travail.

Plusieurs participants aux entrevues ont fait une distinction entre le handicap « visible » (comme l'utilisation d'un fauteuil roulant ou une déficience visuelle) et le handicap « invisible » ou « moins visible » (comme la neurodivergence ou les problèmes de santé mentale). Les personnes vivant avec des handicaps invisibles ou moins visibles ont souvent plus de difficultés à faire face au manque de sensibilisation et de compréhension de la part de leurs supérieurs et de leurs collègues, et ont moins de chances de se voir accorder les mesures d'adaptation nécessaires (Prince, 2017; Santuzzi et coll., 2014). En effet, plusieurs personnes interrogées dans le cadre de cette étude ont fait part de leurs expériences difficiles avec le capacitisme sur le lieu de travail en raison de problèmes de santé mentale, notamment la dépression, l'anxiété et le trouble de stress post traumatique (TSPT). Leurs expériences ont été mal interprétées ou invalidées au travail (par exemple, refus de leur accorder des mesures d'adaptation ou de croire leurs expériences et prise en compte des stéréotypes sur les handicaps).

Les milieux de travail peuvent également manquer de connaissances fondamentales sur le fait que les personnes vivant avec un handicap ne constituent en aucun cas un groupe homogène (Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, 2020). Le handicap est un vécu individuel, lié à la déficience spécifique d'une personne, ainsi qu'à ses expériences personnelles, à son identité, à son environnement de travail et à d'autres facteurs. Les personnes interrogées ont indiqué avoir ressenti de la confusion, de l'incrédulité et des malentendus lorsqu'elles ont révélé leur handicap au travail et demandé les adaptations nécessaires pour les aider à accomplir leur travail.

Le trouble de stress post-traumatique (TSPT) se révèle être un sujet problématique pour les participants à notre étude, principalement en raison du manque de compréhension de la part de l'employeur.

Plusieurs participants à notre étude atteints de TSPT et demandant des mesures d'adaptation sur leur lieu de travail ont déclaré que leurs responsables n'avaient aucune connaissance ou compétence en la matière, et que certains d'entre eux avaient des comportements préjudiciables qui ne faisaient qu'exacerber la situation de handicap de l'employé. Une participante a évoqué son expérience avec le TSPT suite à sa relation avec un ex-partenaire violent qui travaillait avec elle sur le même lieu de travail, mais dans un endroit différent. Lorsqu'un changement dans son travail impliquait une exposition directe et quotidienne à son ex-partenaire violent, elle a demandé une adaptation sur la base de son diagnostic de TSPT et des recommandations écrites de son psychologue. Elle n'a pas été entendue et s'est heurtée à une certaine résistance. Selon ses dires :

Cela a duré des mois, pendant lesquels je n'ai pas cessé de demander au gestionnaire des nouvelles sur ma demande, pour savoir ce qui se passait. J'en perds le sommeil. Je ne mange pas bien et je fais des cauchemars. Je ne vais pas bien du tout. Et la pensée que je dois retourner dans cet environnement où il pourrait me trouver, et où je ne serais pas en sécurité, me hantait. Ma demande était tout simplement ignorée. Au bout de près de deux mois, j'ai reçu un courriel m'indiquant que le fait que je refuse de travailler dans le même milieu que mon ex-mari ne constituait pas un motif d'accommodement. (Travailleuse en éducation D)

La participante a poursuivi en décrivant un processus long et épuisant durant lequel elle a essayé d'obtenir l'adaptation dont elle avait besoin dans de son lieu de travail pour préserver sa santé, sa sécurité et sa capacité à travailler.

D'autres répondants ont évoqué des difficultés comme le fait d'être traité différemment au travail après avoir révélé qu'ils souffraient d'un TSPT. Une participante a dit avoir été traitée comme une personne invalide, incompétente et incapable de prendre part aux décisions concernant son travail après avoir révélé son handicap et demandé un soutien sur son lieu de travail. Elle s'est vu retirer, sans consultation, des fonctions liées à son travail bien qu'elles n'étaient pas affectées par son handicap. Voici comment elle a décrit son retour au travail après un congé de courte durée pour cause de TSPT :

À mon retour au travail, on m'a donné un ordinateur portable et on m'a dit : « Vous trouverez vos tâches dans un courriel. » Je m'étais habituée à avoir une équipe, un lieu de travail très actif, avec des tâches collaboratives tous les jours... On m'a simplement dit : « Rentrez chez vous. Personne ne va vous appeler. Vous n'avez besoin de personne. Faites de la saisie des données. ». C'est ce qu'on m'a fait faire, alors que c'était une tâche généralement confiée à des étudiants...

... L'une des raisons pour lesquelles je ne pouvais pas reprendre le travail, selon eux, était que j'étais fragile et traumatisée. Je leur ai donc dit : « Mais étant donné que le médecin a approuvé mon retour au travail, n'est-ce pas un peu discriminatoire de dire que vous n'allez pas me reprendre parce que je suis fragile et traumatisée? » (Travailleuse des services correctionnels fédéraux B)

Le manque de connaissance et de compréhension du handicap dans le milieu de travail, en particulier les handicaps invisibles, peut entraîner des répercussions négatives pour les travailleurs, en particulier lorsque leurs supérieurs et leurs collègues invalident leurs expériences. Pour les travailleurs, cela peut entraîner des jugements négatifs et erronés sur leurs capacités, un refus de leur accorder les adaptations nécessaires et la perte d'un travail significatif. Pour les employeurs, cela peut se traduire par la perte de travailleurs qualifiés (Lindsay & Fuentes, 2022), une baisse de la productivité, de la

motivation des employés et de la satisfaction au travail (Pionke, 2019). Pour un travailleur atteint de TSPT, le capacitisme peut représenter une forme de harcèlement et de violence qui peut avoir un impact négatif sur sa vie personnelle et sociale, entraîner des troubles du sommeil et produire des effets émotionnels négatifs chez eux (Berlingieri et coll., 2022). Le travail aussi risque d'être affecté, car les personnes victimes de harcèlement et de violence peuvent s'absenter, perdre leur productivité et faire moins confiance à leurs supérieurs au travail (Berlingieri et coll., 2022).

Refus d'accorder des mesures d'adaptation aux travailleurs en situation de handicap dans le milieu de travail

Les participants aux entrevues ont souvent évoqué des expériences et des résultats négatifs, difficiles et extrêmement stressants lorsqu'ils ont demandé des mesures d'adaptation liées à leur handicap dans leur milieu de travail. Ces mesures ont inclus un changement de lieu de travail, un espace de travail calme, un congé temporaire, une communication respectueuse de la part des supérieurs hiérarchiques et une modification des tâches. Comme le montrent d'autres recherches sur le handicap sur le lieu de travail, de nombreux travailleurs ont d'abord tenté de faire valoir leurs besoins de manière informelle, sans passer par un processus d'adaptation formel. Certains évitent les processus d'adaptation formels par crainte des répercussions négatives potentielles sur leur emploi (Oud, 2019). Cette appréhension semble tout à fait justifiée, comme en témoignent les expériences des participants aux entrevues.

En raison de procédures d'adaptation floues et excessivement longues, dépourvues d'une communication appropriée, opportune et transparente avec les travailleurs, les demandes d'adaptation adressées aux employeurs ont été difficiles à satisfaire. Les procédures d'adaptation ambiguës et déresponsabilisantes ont souvent laissé les travailleurs dans l'expectative et, dans certains cas, le temps d'attente a aggravé leur état.

Un employé a décrit comment ce manque de clarté a eu un impact sur sa santé et sa capacité à travailler :

J'ai consulté deux psychiatres le [date] parce que j'étais complètement épuisé. Le [date], le [représentant de l'employeur] m'a de nouveau envoyé un courriel en mettant plusieurs personnes en copie conforme (parce que je n'avais pas répondu avant le [date]), pour me dire qu'ils étaient d'accord pour que je parle à mon médecin et que je les recontacte vers le [date]. Mais j'étais déjà complètement épuisé, je n'en pouvais plus. Je n'avais pas dormi du tout pendant les vacances et je n'en pouvais plus. Et puis le [date], les médecins, les deux psychiatres, ont diagnostiqué chez moi une dépression sévère liée aux événements qui s'étaient produits à mon retour au travail. (Travailleur des services correctionnels du gouvernement fédéral B)

Les participants aux entrevues ont indiqué qu'ils avaient l'impression que leur employeur était prêt à tout pour éviter de fournir les mesures d'adaptation nécessaires et qu'il avait recours à des méthodes préjudiciables pour tenter de dénigrer les expériences des travailleurs et éviter d'avoir à leur apporter un soutien. Par exemple, certains employeurs reprochent aux travailleurs leurs «

problèmes », font en sorte que les mesures d'adaptation semblent déraisonnables et infondées, ou inventent une fausse histoire selon laquelle la personne qui demande des mesures d'adaptation a des « problèmes personnels » ou est un « employé difficile ». Une personne interrogée qui travaillait pour le gouvernement fédéral a raconté qu'elle avait reçu un accommodement qui ne correspondait pas à ses besoins et qu'on lui avait ensuite fait sentir qu'elle était redevable à son employeur pour le moindre soutien.

Parmi les moyens évoqués par les participants aux entrevues comme tactique utilisée pour rejeter les demandes d'accommodements des travailleurs, figure l'obligation de produire des informations détaillées provenant de professionnels de la santé ou de la psychologie afin de vérifier le bien-fondé de leur invalidité. Ces demandes de « preuves » détaillées constituaient une violation de la confidentialité entre le médecin et le patient. Même lorsque les travailleurs donnaient suite à cette demande, leurs employeurs choisissaient de ne pas suivre les recommandations officielles formulées par les professionnels de la santé spécialisés. Les atteintes et les violations de la vie privée, ainsi que le déni de la validité d'un handicap, sont deux formes courantes de capacitisme subies par les personnes vivant avec un handicap (par exemple, Olkin et coll., 2019; Oud, 2019; Pionke, 2019). En conséquence, les travailleurs se voient refuser leur droit légal à des adaptations, leur capacité de travail se trouve limitée et ils perdent leur sécurité financière. Cette situation a également pour effet de priver l'employeur des contributions précieuses et qualifiées que les travailleurs vivant avec un handicap peuvent apporter à leur lieu de travail.

Certains travailleurs ont eu le sentiment d'être évincés du lieu de travail pour la simple raison qu'ils avaient besoin d'accommodement et que leur employeur préférait les voir quitter leur emploi que les soutenir.

La personne interrogée ci-dessous raconte l'expérience d'une employée fédérale atteinte de TSPT, et les difficultés et obstacles qu'elle a constamment rencontrés dans ses tentatives d'obtenir des mesures d'adaptation.

Pleins feux sur une participante à l'entrevue : « Travailleuse des services correctionnels fédéraux A »

La travailleuse des services correctionnels fédéraux A, qui a participé à l'entrevue, avait travaillé auparavant dans le même lieu de travail que son ex-mari. Durant leur relation, son ex-mari était violent envers elle. Lorsque leur relation a pris fin, elle a accepté un poste dans un autre lieu de travail afin d'éviter tout contact avec lui. Trois ans plus tard, elle a été informée par son employeur qu'elle devait changer de lieu de travail, et donc retourner au même endroit où son ex-mari violent travaillait encore.

Dès qu'elle a appris cette nouvelle, les symptômes du TSPT ont commencé à se manifester. Elle a donc présenté une demande de mesures d'adaptation en invoquant son TSPT et en précisant que le fait de

retourner dans ce lieu aggraverait certainement son état et compromettrait son bien-être. Appuyée par son psychologue, sa demande visait à ce qu'elle ne soit pas obligée de travailler au même endroit que son ex-partenaire violent, et qu'elle puisse conserver son poste actuel ou être affectée dans un autre endroit.

La procédure d'adaptation a été très longue. Des mois se sont écoulés sans que la travailleuse ne reçoive de communications ou de mises à jour suffisantes. Pendant ce temps, ses symptômes de TSPT se sont poursuivis et aggravés : perte de sommeil, anxiété et stress, problèmes gastro-intestinaux, douleurs corporelles, cauchemars et flashbacks. L'idée qu'elle pourrait se retrouver sur un lieu de travail où elle ne se sentait pas en sécurité et où son ex-mari violent avait accès à elle a lourdement pesé sur sa santé mentale.

J'ai commencé à en perdre le sommeil. Je faisais des cauchemars sur ce que mon ex-mari m'avait fait. J'ai commencé à faire des cauchemars en pensant à ce que j'allais vivre si je retournais à ce lieu de travail. Et l'unité dans laquelle elle voulait que je travaille était située dans un endroit où, si je criais à l'aide, personne ne m'entendrait.

En fin de compte, la travailleuse a été informée que son TSPT et son refus de travailler dans le même lieu que son ex-mari violent ne justifiaient pas des mesures d'adaptation (bien qu'elle ait présenté des informations médicales pertinentes montrant le préjudice que cette situation représentait pour sa santé et son bien-être). En raison de cette situation, la travailleuse des services correctionnels fédéraux A a été amenée à faire des recherches indépendantes sur les politiques de son lieu de travail en matière d'adaptation. Elle a constaté que ces politiques n'étaient pas respectées.

Dans sa quête de mesures d'adaptation, elle a fourni d'autres documents émanant de son psychologue qui détaillaient davantage ses besoins et ses restrictions. Une fois de plus, des semaines se sont écoulées sans qu'elle reçoive la moindre information sur l'état d'avancement de sa demande, pour finalement apprendre que cette dernière avait été rejetée à nouveau et qu'elle devait fournir encore plus de documents de son psychologue. Tout au long de ce processus, le peu de communication qu'elle a reçu de son lieu de travail était vague et les instructions qu'elle a reçues concernant les demandes n'étaient pas claires.

À un moment donné, son gestionnaire a contacté son psychologue par téléphone sans la consulter et a essayé de convaincre la psychologue que les mesures d'adaptation n'étaient pas nécessaires et qu'elle devait annuler les documents justificatifs.

La travailleuse a ensuite déposé un grief auprès de son syndicat, une plainte pour harcèlement et une plainte pour violence en milieu de travail. Au moment de l'entrevue, elle était toujours impliquée dans ces procédures dans l'attente d'un résultat et prévoyait d'avoir à remonter son grief ou ses plaintes en cas de rejet. La travailleuse se heurte toujours à une forte résistance et à un manque de soutien de la part de son employeur. Le processus long et stressant, qui l'oblige à raconter son histoire à plusieurs reprises et à assumer une grande partie de la responsabilité du processus, ajouté à l'absence d'issue claire, aggrave ses symptômes de TSPT.

Contradiction entre le soutien du handicap à l'extérieur et à l'intérieur du lieu de travail

Plusieurs participants aux entrevues ont décrit des situations où leur employeur affichait une attitude de soutien (par exemple, en organisant des ateliers pour les employés sur les soins personnels ou en faisant des dons à des initiatives liées à la santé mentale) à l'égard des personnes vivant avec un handicap, notamment les problèmes de santé mentale, alors qu'il n'apportait aucun soutien à ses propres employés et qu'il traitait mal ceux qui demandaient des mesures d'adaptation. Les participants aux entrevues ont parlé d'employeurs qu'ils croyaient prêts à soutenir les expériences de santé mentale, mais qui ne connaissaient pas et ne comprenaient pas les divers problèmes de santé mentale encourus, la manière dont ces problèmes se manifestent sur le lieu de travail, l'importance du soutien de l'employeur aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale et les mesures qui peuvent être prises pour apporter ce soutien. Cette contradiction aggrave la situation de détresse des personnes victimes de capacitisme sur le lieu de travail. Elle peut avoir un impact profond sur les sentiments qu'une personne peut éprouver à l'égard de son lieu de travail et de ses relations avec ses gestionnaires et ses collègues. Comme l'a décrit un participant :

... Ils négligent complètement la santé mentale, à mon avis. J'ai assisté à de multiples campagnes sur le port de macarons et sur la nécessité de dire aux gens ce que l'on ressent. La direction possède des certificats de premiers soins en santé mentale, mais personne ne peut m'expliquer en quoi cela m'aide en tant que travailleur ni ce qu'ils pourraient faire pour moi si je venais les voir en détresse. (Travailleur du gouvernement fédéral A)

Impacts du capacitisme en milieu de travail

Le capacitisme au travail en raison d'un handicap ou du besoin de mesures d'adaptation liées à un handicap entraîne de graves conséquences sur la santé, le bien-être et la vie des travailleurs. Lorsqu'un employeur choisit de se livrer à des comportements liés au capacitisme au lieu de saisir l'occasion de collaborer avec le travailleur pour le soutenir, les conséquences pour l'employé et le lieu de travail peuvent être considérables. Les symptômes et la situation des travailleurs peuvent s'aggraver, et leur capacité à se rétablir ou à se maintenir en bonne santé peut s'en trouver affectée. Cela est important tant pour les employeurs que pour les travailleurs, car les études montrent bien que la santé et le bien-être des employés peuvent améliorer la productivité et la rentabilité des lieux de travail (Lowe, 2020).

Les participants aux entrevues ont confié que leur estime de soi avait été affectée par la délégitimation de leur handicap et de leurs besoins de la part des employeurs. Par conséquent, certains d'entre eux ont commencé à se demander s'ils comprenaient leur expérience et si leurs demandes liées au handicap étaient valables, s'ils méritaient d'être employés et soutenus, et s'ils étaient capables de savoir ce dont ils avaient besoin et s'ils avaient raison d'en faire la demande. Le capacitisme en milieu de travail peut également provoquer un sentiment de honte à l'égard du handicap et d'une expérience que les autres perçoivent comme étant hors norme (Charmaz, 2010; Santuzzi et al., 2014). Les relations entre collègues sont parfois compromises, car les travailleurs vivant avec un handicap sont traités différemment et exclus socialement, ce qui entraîne des conséquences négatives sur le plan social et

professionnel (Pionke, 2019; Santuzzi et al., 2014). En outre, les travailleurs peuvent avoir l'impression que le fait d'être handicapé et d'avoir besoin de mesures d'adaptation leur confère un statut d'employé non idéal et non souhaitable aux yeux de leur employeur actuel et d'autres employeurs potentiels. S'engager dans un processus combatif avec un travailleur qui a demandé des mesures d'adaptation peut accroître considérablement sa détresse à un moment où il a le plus besoin de soutien (Santuzzi et coll., 2014; Wahl, 1999). En effet, une telle forme de capacitisme réussit à exaspérer le travailleur et à le rendre incapable de continuer à faire valoir ses besoins. Dans certains cas, les travailleurs finissent par être contraints de quitter leur environnement de travail pour se protéger et se retirer d'une situation qui leur cause du stress et du tort. Ce choix délicat comporte des implications financières et sanitaires majeures pour les travailleurs et peut avoir un impact négatif sur leurs carrières à long terme.

Certains participants à l'entrevue ont également déclaré avoir été victimes de harcèlement alors qu'ils étaient en congé médical pour leur handicap. Les employeurs ont fait pression sur les travailleurs en congé pour qu'ils « guérissent » et reprennent le travail en recourant à des tactiques d'intimidation, à des contacts fréquents et inutiles et à des menaces sur la sécurité de l'emploi de la personne concernée. Ces tactiques, souvent dissimulées, affectent durablement les travailleurs lorsqu'ils essaient de prendre un congé nécessaire, et qui se retrouvent maltraités en raison d'actions ou d'inactions de la part de l'employeur.

Garder un emploi peut être déterminant pour la vie d'une personne, mais peut s'avérer extrêmement difficile si elle ne bénéficie pas des accommodements nécessaires et si elle est confrontée au capacitisme sur le lieu de travail. Les travailleurs vivant avec un handicap sont contraints de prendre des décisions difficiles, qui bouleversent leur vie, en raison du capacitisme dont ils sont victimes sur leur lieu de travail.

Pleins feux sur une participante à l'entrevue : « Travailleuse du gouvernement fédéral B »

La travailleuse du gouvernement fédéral B avait une ancienneté de plus de 20 ans lorsque les choses ont changé pour elle au travail. À la suite d'un changement de direction, elle a été rattachée à un nouveau superviseur immédiat. La travailleuse du gouvernement fédéral B a été ensuite transférée d'un espace de travail privé, où elle avait passé plusieurs années, à un bureau où elle s'est retrouvée entourée de collègues bruyants et perturbateurs. Dans ce nouveau lieu de travail, des problèmes de santé mentale préexistants liés à l'anxiété et à la dépression ont été déclenchés chez elle, et elle a commencé à souffrir de symptômes d'anxiété. Ayant eu beaucoup de mal à s'engager dans son travail dans ces conditions, elle a donc présenté une demande de mesures d'adaptation dans laquelle elle indiquait qu'elle avait besoin d'un espace de travail calme, propre et bien éclairé.

Alors que la travailleuse attendait une réponse à sa demande, son supérieur hiérarchique a commencé à lui faire subir un harcèlement sexuel. Il a commencé par l'insulter de manière inappropriée (en

utilisant des noms romantiques), puis, au fil du temps, est passé à d'autres comportements verbaux inappropriés et même à des attouchements. La travailleuse a signalé certains de ces comportements à un superviseur de rang plus élevé que son supérieur immédiat. On lui a répondu que le superviseur avait été informé de son comportement et que cela ne se reproduirait plus. Malgré cela, le comportement n'a pas cessé.

La travailleuse du gouvernement fédéral B a expliqué qu'elle hésitait beaucoup à s'engager dans le processus de signalement sur son lieu de travail et qu'elle était sensible à la perception que les autres pourraient avoir d'elle parce qu'elle avait plus d'une plainte active à la fois. Elle avait l'impression que les autres la considéreraient comme une « faiseuse de troubles », en dépit de sa carrière longue et réussie. En raison de ces craintes, elle n'a pas dénoncé immédiatement certains des actes de harcèlement sexuel dont elle a été victime, y compris des comportements plus graves.

Restant sans nouvelles de sa demande de mesures d'adaptation, elle a reçu des réponses inappropriées qui ont contribué à aggraver sa situation.

*Ils se moquaient de moi et me disaient : » Tu fais une montagne d'un rien. Ce n'est pas si grave...
... Et puis, à un moment donné, elle dit : « tu sais, tu peux être vraiment gentil avec eux ». Elle a dit : « Vous devriez les remercier pour tous les efforts qu'ils ont déployés ». Elle m'a fait me sentir vraiment mal. Elle m'a dit : « Je suis même prête à te donner mon bureau pour que tu sois contente.*

Après plusieurs incidents d'attouchements inappropriés de la part de son supérieur, la travailleuse du gouvernement fédéral B a signalé à l'ensemble de la haute direction le harcèlement sexuel qu'elle subissait. N'ayant reçu aucune réponse, elle a alors signalé le harcèlement aux ressources humaines en demandant un changement de superviseur.

Elle était obligée de continuer à rendre compte au même supérieur hiérarchique qui la harcelait, et sa demande de mesures d'adaptation est restée sans suite. Elle a dû continuer de faire rapport au même superviseur qui la harcelait, et sa demande d'accommodement n'a pas été satisfaite. Elle a dû s'absenter de nombreuses heures de travail alors que sa santé mentale s'aggravait.

Après s'être rendu compte qu'elle ne pouvait pas compter sur le soutien de son employeur, la travailleuse du gouvernement fédéral B s'est retrouvée dans une situation où elle a dû entreprendre des recherches indépendantes et poursuivre ses efforts pour trouver une solution. Elle a trouvé de nouveaux moyens de signaler ses expériences de harcèlement en déposant un grief contre son employeur, en portant plainte en vertu du Code du travail canadien et en déposant une plainte auprès du tribunal canadien des droits de la personne. Elle a été obligée de faire abstraction de la négligence de son employeur à lui fournir des accommodements et de donner la priorité à la procédure de lutte contre le harcèlement sexuel dont elle a été victime. Au moment de l'entrevue, elle était toujours sous la supervision de la personne qui la harcelait, qui était aussi chargée de lui assigner sa charge de travail. Selon l'employée du gouvernement fédéral B, cette charge a augmenté de façon exponentielle en représailles à son signalement.

Recommandations

Les personnes vivant avec un handicap et qui sont victimes de capacitisme sur le lieu de travail méritent d'être entendues en priorité si nous voulons bâtir un monde de travail exempt de cette forme de discrimination. De nombreuses personnes interrogées dans le cadre de cette étude avaient déjà beaucoup réfléchi à ce qu'il fallait faire pour atténuer leur expérience du capacitisme sur le lieu de travail et pour faire en sorte que le monde du travail soit plus sûr et plus favorable aux personnes vivant avec un handicap.

De nombreux participants aux entrevues ont indiqué que le fait de leur apporter le soutien et les accommodements dont ils ont besoin ne représenterait pas une contrainte excessive pour leur employeur, et que la façon dont ils ont été traités et les préjudices qu'ils ont subis étaient tout à fait évitables.

Les recommandations ci-dessous sont issues des entrevues réalisées dans le cadre de cette étude :

De nombreux lieux de travail et employés ont besoin de recevoir une formation sur le handicap et les mesures d'adaptation afin d'aller au-delà d'une compréhension de base de ces concepts, d'abandonner les stéréotypes et les idées négatives sur les personnes vivant avec un handicap et d'investir dans un lieu de travail qui valorise les travailleurs vivant avec un handicap.

- Les employeurs ont particulièrement besoin d'être sensibilisés aux handicaps moins visibles tels que les problèmes de santé mentale (y compris le TSPT) et la neurodivergence, à la manière dont ces handicaps se manifestent au travail et à la façon de créer un lieu de travail accueillant.
- Les employeurs doivent impérativement développer leur compréhension du handicap dans une optique d'intersectionnalité afin de mieux comprendre les expériences individuelles des travailleurs en matière de handicap et la manière dont elles s'enchevêtrent avec d'autres aspects de leur identité sociale (par exemple, le sexe, la race, l'âge, l'orientation sexuelle, etc.).
- Par l'éducation, les employeurs pourraient également mieux comprendre la valeur des travailleurs vivant avec un handicap et les avantages que l'inclusion et le soutien de ces personnes peuvent apporter à leur travail.

Les lieux de travail doivent améliorer le processus d'adaptation. Les employeurs peuvent :

- Sensibiliser tous les employés à la nature des accommodements et à la nécessité de mettre en place des procédures claires et accessibles pour les demandes de mesures d'adaptation.
- Communiquer plus souvent et de manière plus transparente avec les travailleurs au cours de la procédure d'accommodement, une fois qu'une demande a été formulée. Les participants aux entrevues ont fait état de processus longs et alambiqués au cours desquels ils ne disposaient d'aucune information après avoir fait une demande de mesures d'adaptation.
- Assurer une surveillance accrue du processus d'adaptation (en faisant appel à un tiers, par exemple) afin de garantir que les politiques et les procédures soient respectées et que le travailleur dispose d'une communication précise et opportune.

- Comprendre que les mesures d'adaptation ne constituent pas un traitement spécial ou que les travailleurs « essaient d'arnaquer le système » (travailleur des services correctionnels fédéraux A), mais qu'il s'agit plutôt d'occasions de soutenir les travailleurs vivant avec un handicap. Tous les travailleurs ont intérêt à ce que le lieu de travail tienne compte de leurs expériences et de leurs besoins et les soutienne.
- Consulter avec soin les travailleurs qui ont déclaré leur handicap afin de s'assurer que les accommodements fournis répondent réellement à leurs besoins et n'entraînent pas d'autres préjudices.

Élaborer une politique et des procédures solides pour prévenir le capacitisme sur le lieu de travail et veiller à ce que ces politiques et procédures soient soigneusement appliquées.

- Les employeurs peuvent revoir leurs processus internes, notamment en matière d'embauche, de promotion, de supervision et d'évaluation, en vue de les améliorer et de supprimer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap. Ce processus peut être mené en partenariat avec les défenseurs des personnes vivant avec un handicap.

Conclusions

De nombreux travailleurs canadiens sont victimes de capacitisme sur le lieu de travail ou de discrimination fondée sur le handicap. Les entrevues que nous avons réalisées avec des travailleurs canadiens ont permis de mettre en évidence des formes spécifiques de capacitisme sur les lieux de travail dans l'ensemble du pays. Les participants aux entrevues ont décrit des superviseurs et des collègues qui n'avaient aucune compréhension de base du handicap, en particulier en ce qui concerne les handicaps invisibles liés à des problèmes de santé mentale. En raison d'un manque de connaissances particulier sur les expériences des travailleurs avec les TSPT, il s'avère difficile d'obtenir un soutien pour ce handicap sur le lieu de travail. Plusieurs participants à l'entrevue ont fait état d'une contradiction entre le soutien public que leur employeur apporte aux personnes en situation de handicap et le harcèlement et la violence dont sont victimes, en interne, les travailleurs vivant avec un handicap et ayant besoin d'un soutien. Plusieurs participants à l'entrevue ont fait état d'une contradiction entre le soutien public que leur employeur apporte aux personnes en situation de handicap et le harcèlement et la violence dont sont victimes, en interne, les travailleurs vivant avec un handicap et ayant besoin d'un soutien. Le capacitisme sur le lieu de travail entraîne des répercussions sur la santé, l'emploi et la sécurité financière, le bien-être et la vie personnelle des travailleurs. Les répondants ont déclaré que leur état de santé s'était aggravé à la suite de l'expérience du capacitisme, qu'ils avaient commencé à douter de leur valeur personnelle et de leur compréhension de leurs propres expériences, à éprouver de la honte et à avoir l'impression d'être un employé de moindre valeur. Dans notre démarche visant à éradiquer le capacitisme sur le lieu de travail, les voix des personnes qui ont fait l'expérience de cette forme de discrimination méritent d'être pleinement entendues.

Référence suggérée

Lopez, J., Berlingieri, A., McFadyen, N.D., Welsh, S., et MacQuarrie, B. (2022). *Ableism in Canadian Workplaces (Le capacitisme dans les milieux de travail canadiens)*. London (Ontario) : Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants, Université Western.

Remerciements

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

Références

- Berlingieri, A., S. Welsh, B. MacQuarrie, N. D. McFadyen et H. Bigras-Dutrisac avec le Congrès du travail du Canada. (2022). *Le harcèlement et la violence dans les milieux de travail au Canada : Cela [ne] fait [pas] partie de la description de tâche*. London (Ontario) : Centre de recherche et d'éducation sur la violence contre les femmes et les enfants, Université Western.
- Charmaz, K. (2010). Disclosing illness and disability in the workplace. *Journal of International Education in Business*, vol. 3, no 1/2, p. 6-19. doi:10.1108/1836326101106858
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory, and antiracist politics. *University of Chicago Legal Forum*, 140, 139–167.
- DisAbled Women's Network of Canada / Réseau d'actions des femmes handicapées du Canada. DAWN Canada. (2020). *Filles sans barrières : analyse intersectionnelle sur les filles et jeunes femmes en situation de handicap au Canada*. ISBN : 978-0-9937378-3-1
- Duff, A. et J. Ferguson. (2011). Disability and the professional accountant: Insights from oral histories. *Accounting, Auditing, and Accountability Journal*, vol. 25, no 1, p. 71–101. doi:10.1108/09513571211191752
- Garland-Thomson, R. (2011). Misfits: A feminist materialist disability concept. *Hypatia*, 26, p. 591-609. doi:10.1111/j.1527-2001.2011.01206.x
- Garland-Thomson, R. (2014). The story of my work: How I became disabled. *Disability Studies Quarterly*, vol. 34, no 2. doi:10.18061/DSQ.V34I2.4254
- Harpur, P. (2014). Naming, blaming and claiming ablism: The lived experiences of lawyers and advocates with disabilities. *Disability & Society*, vol. 29, no 8, p. 1234–1247. doi:10.1080/09687599.2014.923749
- Hill Collins, P. (2019). *Intersectionality as Critical Social Theory*. Royaume-Uni : Duke University Press.
- Lindsay, S. et K. Fuentes. (2022). It is time to address ableism in academia: A systematic review of the experiences and impact of ableism among faculty and staff. *Disabilities*, vol. 2, no 2, p. 178–203. <https://doi.org/10.3390/disabilities2020014>
- Lowe, G. (2020). *Creating healthy organizations: Taking action to improve employee well-being (2nd ed.)*. Toronto; Buffalo; London : University of Toronto Press. <https://doi.org/10.3138/9781487531645>
- Moreau, S. (2019). Discrimination and subordination. In D. Sobel, P. Vallentyne, & S. Wall (Eds.), *Oxford Studies in Political Philosophy Volume 5* (p. 117-146). Oxford, Royaume-Uni : Oxford University Press. doi:10.1093/oso/9780198841425.003.0005
- Olkin, R., H. S. Hayward, M. Schaff Abbene et G. VanHeel. (2019). The experiences of microaggressions against women with visible and invisible disabilities. *Journal of Social Issues*, vol. 75, no 3, p. 757–

785. doi:10.1111/josi.12342

- Oud, J. (2019). Systemic workplace barriers for academic librarians with disabilities. *College & Research Libraries*, vol. 80, no 2, p. 169–194. <https://doi.org/10.5860/crl.80.2.169>
- Pionke, J. J. (2019). The impact of disbelief: On being a library employee with a disability. *Library Trends*, vol. 67, no 3, p. 423–435. doi: 10.1353/lib.2019.0004
- Prince, M. J. (2018). Persons with invisible disabilities and workplace accommodation: Findings from a scoping literature review. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 46, p. 75–86. doi:10.3233/JVR-160844
- Santuzzi, A. M., P. R. Waltz, L. M. Finkelstein et D. E. Rupp. (2014). Invisible Disabilities: Unique Challenges for Employees and Organizations. *Industrial and Organizational Psychology*, vol. 7, no 2, p. 204–219. <https://doi.org/10.1111/iops.12134>
- Snyder, L. A., J. S. Carmichael, L. V. Blackwell, J. N. Cleveland et G. C. III Thornton. (2010). Perceptions of discrimination and justice among employees with disabilities. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, vol. 22, no 1, p. 5–19. <https://doi.org/10.1007/s10672-009-9107-5>
- Wahl, O. F. (1999). Mental health consumers' experience of stigma. *Schizophrenia Bulletin*, vol. 25, no 3, p. 467–78.