

BUREAU FEDERAL DE L'EGALITE ENTRE FEMMES ET HOMMES

EVALUATION PORTANT SUR L'EFFICACITE DES PERSONNES DE CONTACT DANS LA LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT SEXUEL AU TRAVAIL

inFRAS

Résumé

Zurich, le 24 janvier 2006

Susanne Stern, Judith Trageser, Thomas von Stokar, INFRAS
Katia Horber Papazian, Nicolas Schmidt, IDHEAP



RTE DE LA MALADIERE 21
1022 CHAVANNES -PRES-RENNES
T +41 21 6940730
FAX 021 694 06 09
IDHEAP@IDHEAP.UNIL.CH

WWW.IDHEAP.CH

INFRAS

GERECHTIGKEITSGASSE 20
POSTFACH
CH-8039 ZÜRICH
t +41 1 205 95 95
f +41 1 205 95 99
ZUERICH@INFRAS.CH

MÜHLEMATTSTRASSE 45
CH-3007 BERN

WWW.INFRAS.CH

RESUMÉ

OBJET DE L'ÉVALUATION

A titre de mesure pour lutter contre le harcèlement sexuel au travail, diverses entreprises publiques et privées ainsi que des organisations à but non lucratif ont désigné, depuis les années 1990, des personnes ou services de contact pour les victimes de harcèlement sexuel. Ces personnes ou services ont pour principale mission de conseiller les personnes en quête d'aide. Au besoin et d'entente avec les intéressées, ils peuvent intervenir auprès des personnes incriminées et suivre le règlement du conflit. Les tâches et compétences de ces personnes ou services de contact sont fixées dans des règlements propres à l'entreprise. En général, seules les organisations de taille importante disposent de telles réglementations.

BUTS ET APPROCHE

Début 2005, le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) lançait le programme d'impulsion visant à lutter contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Le BFEG souhaitait aussi soumettre le modèle des personnes de contact à une évaluation. Cette évaluation a pour but de vérifier l'efficacité du modèle des personnes de contact en Suisse, de présenter le point de vue des personnes de contact, services du personnel et personnes en charge de l'égalité sur le modèle choisi, de dégager les facteurs de succès du modèle et, enfin, de formuler des recommandations concernant le développement futur du modèle.

Le BFEG a chargé le Bureau INFRAS, bureau de recherche et de conseil, en collaboration avec l'IDHEAP (Institut de hautes études en administration publique), de réaliser cette évaluation. Celle-ci a été menée entre juin et décembre 2005 et s'est fondée pour l'essentiel sur vingt-sept interviews par téléphone avec des représentant-e-s d'entreprises suisses de l'économie privée et du secteur public, ainsi que des études qualitatives approfondies de cas dans 12 de ces entreprises. Il découle de l'approche retenue que l'évaluation se concentre sur des organisations ayant déjà introduit des mesures visant à lutter contre le harcèlement sexuel et ayant désigné à cet effet des personnes de contact. Des personnes de contact et autres services impliqués comme les responsables de personnel ou les personnes en charge de l'égalité ont été interrogées sur leurs expériences avec le modèle.

RESULTATS

L'évaluation livre un tour d'horizon détaillé des règlements et procédures définis dans les organisations étudiées afin de lutter contre le harcèlement sexuel. Elle analyse la mise en œuvre des modèles des personnes de contact et d'autres mesures et se penche sur les effets que ces modèles ont produits. Une typologie des divers modèles de personnes de contact a aussi été établie.

Comment s'articulent les règlements relatifs au harcèlement sexuel?

Les règlements en vigueur dans les 27 organisations interrogées ont été examinés quant à leur exhaustivité. L'analyse révèle que la plupart des règlements contiennent une déclaration de principe, une reconnaissance des sanctions à l'encontre des auteurs, de même qu'une définition du harcèlement sexuel et une description de la procédure interne à l'entreprise. Plus de deux tiers des règlements énumèrent les sanctions possibles. Les tâches incombant aux personnes de contact sont définies dans tout juste 60% des règlements. 37% seulement des organisations font mention dans leur règlement de mesures en matière d'information, de prévention ou de formation continue.

Quelles procédures et quels modèles de personnes de contact ont été mis en application?

Les organisations étudiées ont institué une grande variété de procédures pour lutter contre le harcèlement sexuel au travail. Le modèle de loin le plus répandu comporte différentes personnes de contact en interne. Un bon tiers des organisations propose un choix de personnes de contact en interne et en externe. Dans près de trois quart des organisations interrogées, les personnes de contact en interne appartiennent à un service indépendant vis-à-vis des intérêts de l'entreprise et neutre à l'égard des collaboratrices et collaborateurs (p. ex. consultation sociale ou personne en charge de l'égalité); les responsables du personnel sont aussi souvent désignés comme personnes de contact.

Dans 70% des organisations, une personne de contact existe, qui défend la personne harcelée dans la procédure. Dans les autres organisations, la personne de contact est définie comme une antenne neutre ou une médiatrice. Dans près de 40% des organisations interrogées, les personnes de contact peuvent effectuer elles-mêmes une enquête. 44% des organisations prévoient une instance d'enquête indépendante supplémentaire.

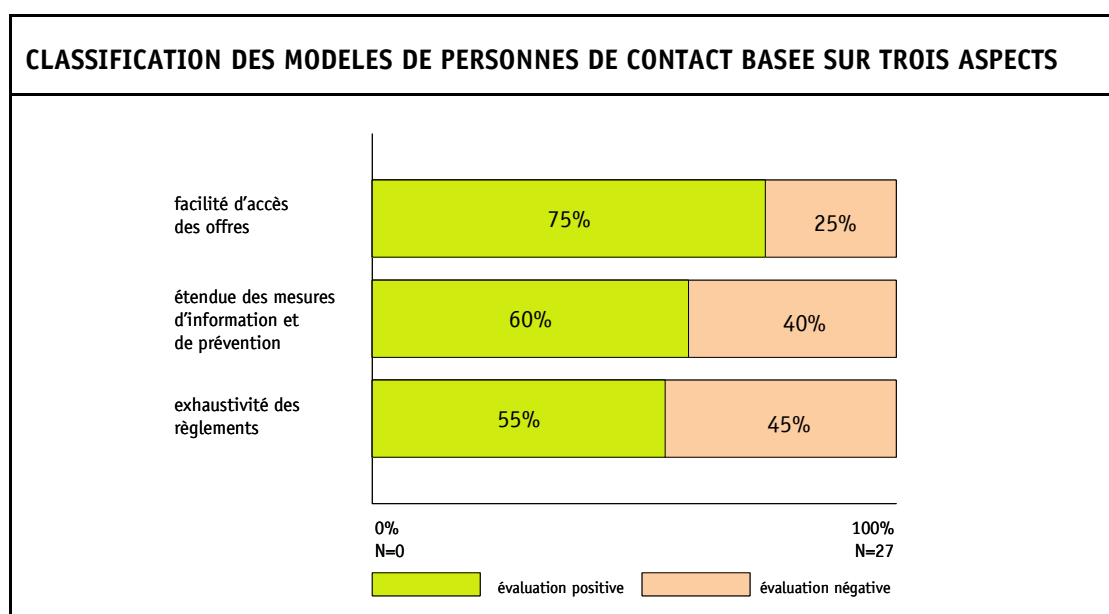
Comment sont mises en œuvre les mesures visant à lutter contre le harcèlement sexuel?

De l'avis des personnes interrogées, les procédures dans les cas concrets de harcèlement sexuel sont appliquées à leur satisfaction. Dans la plupart des organisations, le modèle de la personne de contact est bien établi, la majorité des cas annoncés étant réglée par la voie informelle – en y associant la personne de contact. La qualification des personnes de contact est jugée bonne.

Tout juste 60% des organisations interrogées mettent en outre sur pied des séances d'information destinées à sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs à la thématique. Dans deux tiers environ des organisations, des offres de formation pour les cadres existent aussi.

Quels sont les types de modèles des personnes de contact?

Une classification des organisations étudiées a été établie sur la base des trois aspects que constituent la «facilité d'accès», l'«exhaustivité des règlements» et l'«étendue des mesures d'information et de prévention». Il en ressort que 75% environ des organisations ont adopté un modèle de personne de contact qui est d'accès assez facile pour les victimes de harcèlement sexuel. Dans 60% des organisations, le travail réalisé par les personnes de contact est en outre soutenu par des mesures d'information et de prévention. 55% des organisations ont réglementé en détail la procédure de lutte contre le harcèlement sexuel (voir graphique 1).



Graphique 1 Présentation propre.

A quelle fréquence sont utilisées l'offre des personnes de contact?

Le nombre des cas traités par les personnes de contact n'est en général pas recensé de façon centralisé dans les organisations. C'est pourquoi seules des estimations sont disponibles. Le nombre de cas annoncés varie considérablement selon les organisations. La majorité d'entre elles a de 1 à 5 cas annoncés par année – ce qui représente pour la plupart des organisations moins d'un cas pour 5'000 employé-e-s. Même si le nombre et le type de cas de harcèlement sexuel ne sont pas recensés de façon satisfaisante, les personnes interviewées constatent assez unanimement que les chiffres noirs – c'est-à-dire la part des cas non annoncés – sont relativement élevés.

Quel impact les modèles ont-ils eu?

L'introduction des modèles de personnes de contact et d'autres mesures visant à lutter contre le harcèlement sexuel est censée induire un changement de comportement chez les collaboratrices et collaborateurs ainsi que chez les cadres et contribuer à moyen et long termes à réduire le harcèlement sexuel.

Juger de l'efficacité des modèles de personnes de contact n'est pas chose aisée en raison du nombre de cas annoncés. L'indicateur des cas annoncés ne permet en effet pas de déduire le nombre total de cas de harcèlement sexuel. Il n'est donc pas possible d'évaluer de façon positive ou négative le fait qu'une organisation a plutôt beaucoup ou, au contraire, peu de cas connus de harcèlement sexuel. Un faible nombre de cas peut indiquer qu'il n'y a guère de harcèlement sexuel au sein d'une organisation donnée ou qu'on a été en mesure de lutter avec efficacité contre le harcèlement sexuel. Cela peut toutefois aussi signifier que les modèles des personnes de contact ne sont pas encore bien établis et que de nombreux cas ne sont pas du tout annoncés.

Les études de cas réalisées auprès de 12 organisations ont montré que l'introduction des modèles de personnes de contact et de mesures d'appoint en matière d'information et de prévention ont conduit la plupart du temps à la sensibilisation souhaitée des collaboratrices et collaborateurs et des cadres. On perçoit par exemple la sensibilisation dans le fait que les femmes se laissent moins faire par les hommes – autrement dit, qu'elles se défendent davantage – ou que les auteurs sont rendus attentifs à leur comportement par d'autres collègues de travail. Les personnes interviewées sont toutefois en majorité d'avis que la sensibilisation devrait être encore améliorée. Elles ont eu du mal à évaluer dans quelle mesure une sensibilisation accrue entraînerait effectivement une diminution du harcèlement sexuel.

FACTEURS DE SUCCES DES MODELES DE PERSONNES DE CONTACT

Sur la base des sondages et analyses effectués, on peut dégager différents facteurs qui contribuent au succès des modèles de personnes de contact et à la lutte efficace contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Ces facteurs de succès sont:

Dans le domaine de la prévention et de l'information

- › La position rigoureuse de l'employeur à l'égard du harcèlement sexuel (tolérance zéro, sanctions) fait l'objet à intervalles réguliers d'une communication; elle est fixée dans le règlement.
- › L'employeur garantit de façon crédible qu'une procédure n'aura aucune suite négative pour la personne harcelée.
- › Les cadres, responsables du personnel et au besoin les autres services impliqués sont sensibilisés à la thématique et reçoivent à cet effet des informations dans le cadre de canaux obligatoires de formation.
- › Les cadres sont tenus de prendre des mesures de prévention et bénéficient à cet égard du soutien des responsables du personnel et/ou des autres services.
- › Le harcèlement sexuel est une préoccupation constante de l'organisation; les collaboratrices et collaborateurs sont informés régulièrement et par différents canaux sur les offres de consultation. Il s'agit par là de briser un tabou et de changer la culture de l'organisation.

Dans le domaine des règlements et des modèles de personnes de contact

- › Les règlements sont aussi exhaustifs que possible. Ils contiennent notamment une référence à la législation, une définition claire du harcèlement sexuel, une description précise des tâches incombant aux personnes de contact et de la procédure informelle et formelle, une énumération des sanctions possibles et une description des mesures d'information, de prévention et de formation continue.
- › Le règlement prévoit une procédure aussi bien informelle que formelle.
- › Il faut veiller à ce qu'une personne de contact neutre et indépendante prenant le parti de la personne harcelée et la soutenant soit à disposition dans le cadre de la procédure informelle. D'autres services de contact comme les responsables du personnel sont à disposition pour conseiller les victimes, les auteurs et les cadres.
- › La personne harcelée peut choisir entre différentes personnes de contact à l'intérieur de l'organisation, voire à l'extérieur. Elle a également toujours le choix entre des personnes de contact de sexe féminin ou de sexe masculin.

- › Au cas où une enquête formelle est engagée, elle devrait être conduite par une instance indépendante. Cette instance doit aussi pouvoir fixer des sanctions à l'encontre de l'auteur ou participer au moins à la décision.
- › Les cas soumis aux personnes de contact sont traités confidentiellement.
- › Les personnes de contact reçoivent une formation spécifique sur le thème du harcèlement sexuel; elles ont l'occasion de réactualiser régulièrement leurs connaissances et d'échanger leurs expériences avec d'autres personnes de contact au sein de l'organisation.

RECOMMANDATIONS

Recommandations à l'intention des entreprises privées et publiques

A) Développement futur des modèles de personnes de contact

- › Vérifier les règlements quant à leur exhaustivité et procéder aux adaptations requises.
Lors de l'élaboration d'un nouveau règlement, les publications consacrées à ce sujet devraient être consultées (p. ex. Guide pratique à l'usage des entreprises de V. Ducret 2004).
- › Si la possibilité de choisir entre différentes personnes de contact n'existe pas dans l'entreprise, il conviendrait de compléter l'offre en proposant des personnes de contact en externe ou d'autres personnes de contact au sein de l'entreprise. Il faudrait aussi garantir que des personnes de contact de sexe féminin et de sexe masculin soient à disposition.
- › L'attribution aux différents services des rôles et compétences devrait être vérifiée. Il faudrait veiller à ce qu'une antenne confidentielle prenant la défense de la personne harcelée soit à sa disposition et que l'investigation des cas soit menée par un service si possible indépendant et neutre.
- › Le recours aux personnes de contact devrait être recensé en continu. Cela permettrait d'intégrer les indicateurs appropriés dans les systèmes existants de gestion RH. Il est aussi judicieux d'introduire un devoir d'information pour les personnes de contact, qu'elles soient internes ou externes à l'entreprise. Elles sont tenues d'annoncer leurs cas sous forme anonyme à un service centralisé. Afin de connaître le nombre exact de cas, il convient de corriger les doubles mentions.
- › Les personnes de contact doivent suivre une formation régulière concernant leur tâche. Il nous paraît judicieux que les différentes personnes de contact au sein d'une entreprise puissent échanger leurs expériences. Afin d'éviter leur démotivation lorsque le nombre de cas est faible, il faudrait former un nombre adéquat de personnes de contact.

- › L'efficacité des modèles et procédures devrait être périodiquement vérifiée. Il conviendrait à cet égard d'inclure les expériences de tous les services impliqués.

B) Information et prévention

- › Il faut attirer régulièrement l'attention des cadres sur leurs obligations en matière de prévention et les sensibiliser à la thématique grâce à des formations appropriées. Le thème doit être abordé dans le cadre de canaux obligatoires de formation.
- › Il faut sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs à la thématique et les informer des offres de consultation. Le thème doit faire l'objet d'une communication régulière par le biais de divers canaux disponibles. Notamment les cas ayant une issue positive pour les personnes harcelées doivent aussi être mis en évidence.

Recommandations à l'intention du Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG)

- › Encourager et appuyer l'échange d'expériences entre organisations sur les modèles des personnes de contact. Proposer au besoin de l'aide sous forme de clarification des notions et de mise à disposition des bases et du savoir d'expertes.
- › Présenter les modèles de personnes de contact qui sont de qualité et complets (best practices) et faire connaître ces exemples sur Internet, dans le cadre de colloques et de publications.
- › Analyser les expériences internationales faites avec les modèles de personnes de contact, mettre en relief les best practices et les diffuser.
- › Mettre à disposition des bases et exemples de best practices pour l'évaluation interne à l'entreprise des modèles de personnes de contact et encourager les organisations à évaluer les modèles et la procédure choisis.
- › Elaborer des idées pour des mesures de sensibilisation destinées aux collaboratrices et collaborateurs ainsi qu'aux cadres et les communiquer.
- › Montrer/étudier de quelle façon un processus général d'apprentissage et de changement peut être réalisé grâce à des mesures d'information et de prévention.