



1. *Paume ouverte*



2. *Pouce replié*



3. *Pouce caché*

GUIDE POUR RÉPONDRE À UN APPEL À L'AIDE AU TRAVAIL



CANADIAN
WOMEN'S
FOUNDATION

FONDATION
CANADIENNE
DES FEMMES

Ce guide vous offre quelques renseignements de base pour apprendre à soutenir un-e collègue vivant de la violence fondée sur le genre. Il donne aussi des astuces pour bâtir un milieu de travail meilleur et plus sûr pour toute personne en situation de violence.

CLIQUEZ CI-DESSOUS POUR ALLER À LA PAGE CORRESPONDANTE.

Qu'est-ce que l'appel à l'aide? *Page 3*

Que faire si je vois une personne faire l'appel à l'aide? *Page 4*

Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire? *Page 5*

Comment soutenir un-e collègue qui vit de la violence? *Page 10*

Si une personne vous confie qu'elle vit de la violence, voici comment lui apporter du soutien *Page 12*

Qu'est-ce que la violence fondée sur le genre? *Page 15*

Services importants à connaître *Page 17*

Questions fréquemment posées *Page 19*

Allez plus loin : répondez à l'appel *Page 20*



Qu'est-ce que l'appel à l'aide?



1. *Paume ouverte*



2. *Pouce replié*



3. *Pouce caché*

L'appel à l'aide est un simple geste de la main qu'une personne peut faire en silence pour signaler qu'elle a besoin d'aide et qu'elle souhaite être contactée de façon sécuritaire. Il peut être utile lors d'un appel vidéo. C'est un outil qui peut aider certaines personnes, dans certains cas. Chaque situation est unique.

- ▶ **Cette vidéo montre un exemple de comment l'appel peut être utilisé.**



Que faire si je vois une personne faire l'appel à l'aide?

Entrez en contact avec elle de façon sécuritaire et demandez-lui ce dont elle a besoin. Elle veut peut-être que vous l'écoutez et que vous soyez là pour elle. Elle veut peut-être que vous l'aidiez à trouver certains services. Elle veut peut-être que vous appeliez quelqu'un qui pourra lui venir en aide. Laissez-la prendre l'initiative.

L'appel à l'aide veut dire « Contacte-moi de façon sécuritaire ». La personne pourrait vouloir que vous appeliez les autorités, mais ne tenez pas pour acquis que c'est ce qu'elle souhaite ou ce dont elle a besoin dans l'immédiat. **Contactez-la et laissez-la s'exprimer.**

Si vous voyez quelqu'un faire l'appel à l'aide en public ou derrière une fenêtre ou une porte, il est approprié de composer le 911 ou de contacter les services d'urgence.



Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire?

1

Appelez-la directement et commencez par lui demander si elle est seule.

Par exemple :

« C'est un bon moment pour parler? »

« Il y a quelqu'un d'autre avec toi? »

« Devrais-je rappeler plus tard? »

Ayez une réponse de prête si vous pensez qu'elle ne peut pas vous parler librement pour l'instant. Par exemple :
« Quelqu'un essaie de me joindre. Je te rappelle. »



Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire?

2

Posez des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou par « non ».

Par exemple :

« Voudrais-tu que j'appelle un refuge ou que je demande un service pour toi? »

« As-tu besoin du numéro de téléphone de notre programme d'aide aux employés? »

« Veux-tu que je cherche des services qui pourraient t'être utiles et que je te rappelle? »

« Veux-tu que j'appelle le 911? »



Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire?

3

Envoyez-lui un texto, un message WhatsApp ou un courriel et posez-lui des questions générales.

Par exemple :

« Comment vas-tu? »

« Fais-moi signe quand tu peux, et je vais programmer une réunion. »

Les personnes en situation de violence à la maison ou dans une relation sont parfois suivies de près. Les personnes qui les maltraitent surveillent peut-être où elles vont, qui elles appellent ou textent, ce qu'elles font sur les médias sociaux, etc. Ces options peuvent vous aider à découvrir ce qui ne va pas de façon plus sécuritaire.



[*Apprenez-en davantage sur l'appel à l'aide*](#)



Quel est le rôle des milieux de travail dans la lutte à la violence fondée sur le genre?

Les employeurs ont le devoir de garantir un milieu de travail sain et sécuritaire à l'ensemble de leur personnel, et cela implique de protéger les employé-e-s de diverses formes de violence. Certaines régions comme l'Ontario et le Manitoba font expressément mention de la violence conjugale et familiale dans leur législation sur la santé et la sécurité au travail ¹.

53,5
%

Et de nombreux types de violence fondée sur le genre peuvent survenir au travail. Par exemple, un sondage national sur le marché du travail a révélé que **53,5 % des répondant-e-s qui avaient signalé vivre de la violence conjugale ont déclaré qu'au moins une forme de violence s'était déroulée sur leur lieu de travail ou près de celui-ci**. Parmi les nombreuses conséquences négatives de la violence, les personnes qui en subissaient ont mentionné que cela minait leur capacité à travailler. Et cela affectait aussi leurs collègues, qui s'inquiétaient pour leur bien-être².

¹ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

² Centre de recherche et d'éducation sur la violence faite aux femmes et aux enfants de l'Université Western et du Congrès du Travail du Canada, 2014



Quel est le rôle des milieux de travail dans la lutte à la violence fondée sur le genre?

77,9 M\$

On estime que **les employeurs perdent 77,9 M\$ chaque année en raison des effets directs et indirects de la violence conjugale³.**

Quand les milieux de travail sont proactifs et qu'ils veulent réellement prévenir et éliminer la violence fondée sur le genre, de nombreux bénéfices en découlent. Leurs efforts génèrent une meilleure culture organisationnelle, rehausse la confiance et la productivité du personnel, aide la direction à jouer un rôle de mentorat plus fort et plus aidant et favorise l'atteinte des objectifs en matière d'équité et de sécurité ⁴. Pour qu'ils soient efficaces, les changements doivent s'opérer au niveau structurel dans des aspects comme les politiques et les pratiques relatives aux ressources humaines, les engagements de la direction, la formation du personnel et la planification stratégique.

³ Zhang et coll., ministère de la Justice Canada, 2013

⁴ Kahui et coll., 2014



Comment soutenir un-e collègue qui vit de la violence?

Vous connaissez fort probablement quelqu'un en situation de violence. La violence fondée sur le genre peut être vécue différemment selon les individus, et il se peut que vous trouviez que la personne n'a pas l'air de vivre de la violence.

Dans un sondage national sur le marché du travail, 35,4 % des répondant-e-s ont dit connaître au moins un-e collègue qu'ils soupçonnaient de vivre de la violence conjugale⁵. Même si elle n'utilise pas l'appel à l'aide pour vous le communiquer, la personne pourrait avoir besoin de savoir que vous l'aidez à se sentir aimée, soutenue et à l'abri du jugement si elle choisit de se confier à vous.



Rappelez-vous que la violence n'est pas rare.

De nombreuses personnes la subissent, et de nombreuses l'infligent. Mais la violence n'est pas inévitable. Des gens la commettent contre d'autres, et ils peuvent arrêter. Nous avons tous et toutes un rôle à jouer pour y mettre fin.



La violence fondée sur le genre peut arriver au travail.

Elle peut survenir entre les collègues et entre les employé-e-s et les client-e-s. Elle peut arriver à la maison et affecter la personne concernée pendant qu'elle essaie de travailler. Le risque de violence peut aussi s'étendre au milieu de travail (p. ex. l'agresseur-se se rend sur place). En situation de télétravail, où le travail et la vie familiale s'entremêlent, la violence peut se manifester sous des formes particulières.

5 Centre de recherche et d'éducation sur la violence faite aux femmes et aux enfants de l'Université Western et du Congrès du Travail du Canada, 2014



Comment soutenir un-e collègue qui vit de la violence?



Démontrez de la proactivité.

Trouvez des façons d'exprimer votre compassion envers vos collègues qui vivent de la violence. Faites-leur savoir que si elles traversent un moment difficile, quel qu'il soit, vous serez là pour les épauler.



Découvrez les ressources et les services utiles.

Vous pouvez commencer par les services communautaires de la page 17. Qu'est-ce qu'offre votre milieu de travail? Un programme d'aide aux employé-e-s? Un service des ressources humaines aidant? Découvrez les ressources utiles offertes aux employé-e-s en situation de violence.



Si une personne vous confie qu'elle vit de la violence, voici comment lui apporter du soutien :

- **Concentrez-vous sur la personne qui souffre.**

Votre rôle est de la soutenir. Assurez-vous de ne pas faire passer votre colère, votre choc, votre tristesse ou votre peur en premier dans la conversation.

- **Tout le monde vit la violence différemment.**

La personne pourrait faire les choses autrement que vous. C'est correct. Soyez là pour la soutenir pendant qu'elle explore ce qui lui convient.

- **Tendez l'oreille et laissez-la mener la conversation.**

Plutôt que de lui dire ce que vous feriez à sa place ou ce qu'elle devrait faire, demandez-lui comment l'aider le mieux possible.

- **Ne soyez pas dans le jugement.**

Au lieu de lui demander « *Qu'est-ce que tu as fait?* », « *Comment l'as-tu mis en colère* », « *Pourquoi tu ne t'en vas pas?* » ou « *Tu as choisi d'être dans cette relation* », dites :

« **Ce n'est pas de ta faute.** »

« **Je suis là pour toi.** »

« **Comment vas-tu en ce moment?** »



Si une personne vous confie qu'elle vit de la violence, voici comment lui apporter du soutien :

- **Faites preuve de patience et d'ouverture.**

Les relations violentes sont compliquées, effrayantes, mélangeantes et traumatisantes. Arriver à des conclusions prend du temps. Vous pourriez devoir discuter avec elle à plus d'une reprise. Ne forcez pas les choses. Il n'y a pas une seule bonne réponse, ni de solution miracle, et tout le monde réagit à ces situations différemment.

- **Participez aux efforts de prévention et d'intervention contre la violence en milieu de travail.**

Vous occupez un poste de direction? Vous faites partie d'un syndicat' d'un comité ou du service des ressources humaines? Vous avez de l'influence? Vous pouvez aider à façonner des politiques, des pratiques, des activités de formation et d'intégration, des programmes de prévention et des ressources qui aideront les survivant-e-s de la violence dans votre milieu de travail. Découvrez les ressources disponibles et ce qui devrait être ajouté ou amélioré. Utilisez l'influence que vous avez pour rendre votre environnement de travail plus sûr.



Les gens ne parlent pas souvent de violence fondée sur le genre et ne savent pas nécessairement comment y répondre.

Au travail, cela peut même être vu comme « inapproprié » d'en parler. Les gens peuvent « jeter le blâme sur la victime » et la personne peut ainsi se sentir jugée. Nous pouvons tous et toutes apprendre à réagir par des manières plus utiles.

Tout le monde a un rôle à jouer pour éliminer la violence où qu'elle soit.

Nous pouvons nous exercer à faire preuve de compassion, de patience et de bienveillance.



Qu'est-ce que la violence fondée sur le genre?

Il s'agit du type de violence que les femmes, les filles et les personnes bispirituelles, trans et non binaires sont les plus à risque de vivre. Elle peut prendre des formes physiques ou psychologiques, comme insulter, frapper, pousser, barrer le chemin, harceler, violer, agresser sexuellement, contrôler et manipuler.

Bon nombre de ces actes sont illégaux. Selon la législation et les pratiques exemplaires en milieu de travail, les employeurs ont la responsabilité de prévenir la violence et le harcèlement pouvant survenir au travail, dont de nombreuses formes de violence fondée sur le genre, et d'y remédier.

La violence fondée sur le genre peut survenir entre des partenaires amoureux. Elle peut se produire au sein d'une famille, au travail et entre des ami-e-s, des collègues, des connaissances et des inconnu-e-s. Elle arrive souvent dans des lieux privés entre des personnes qui se connaissent.

N'importe qui peut en vivre, quel que soit son milieu, son identité ou sa situation. Mais les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre sont à haut risque de la subir. Certaines le sont encore davantage, en raison de la discrimination et des barrières supplémentaires qu'elles rencontrent. Cela comprend les femmes handicapées, les femmes autochtones, les femmes racisées, les personnes trans et non binaires et les femmes itinérantes ou mal logées. Il arrive que les personnes qui vivent de la violence n'ont pas accès aux services dont elles auraient besoin (p. ex. en milieu rural ou éloigné).

Tout le monde mérite de se sentir en sécurité. Tout le monde mérite de se sentir aimé et soutenu. La violence n'est jamais acceptable.



Apprenez-en davantage sur la violence fondée sur le genre.



Il n'est pas toujours possible ou sécuritaire de quitter une relation violente.

Si une personne subit de la violence et veut partir, il se peut qu'elle ne puisse pas le faire ou qu'elle doive attendre longtemps avant de passer à l'action. Quitter n'est pas systématiquement la meilleure solution pour tout le monde.

Si une personne reste dans une situation violente, vous pouvez quand même la soutenir.



Services importants à connaître

Si vous ou quelqu'un d'autre êtes en danger immédiat, faites le 911 ou composez le numéro local des services d'urgence. De nombreux services sont disponibles en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine) et peuvent être fournis dans de nombreuses langues.

Partout au Canada :

- 211 : à composer pour trouver tout service dans votre région
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail : 1 800 668-4284
- Jeunesse, J'écoute : 1 800 668-6868 | Texto : 686868
- Programme du travail, Emploi et Développement social Canada : 1 800 641-4049
- Association de santé et sécurité pour les services publics : 1 877 250-7444
- Hebergementfemmes.ca : carte interactive qui vous relie à votre maison d'hébergement locale pour de l'aide ou de l'information
- Trans Lifeline : 877 330-6366

Alberta :

- Ligne d'information sur la violence familiale : 780 310-1818

Colombie-Britannique et Yukon :

- VictimLink BC : 1 800 563-0808 | ATS : 604 875-0885 | Texto : 1 800 563-0808

Manitoba :

- Ligne d'assistance en cas de violence familiale : 1 877 977-0007 | ATS : 1 888 987-2829

Nouveau-Brunswick

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick – La Direction de l'égalité des femmes:
www.gnb.ca/services-de-soutien

Terre-Neuve-et-Labrador :

- Ligne d'assistance en cas de violence familiale : 1 888 709-7090

Nouvelle-Écosse :

- Ligne d'assistance en cas de violence familiale : 1 855 225-0220



Services importants à connaître

Territoires du Nord-Ouest :

- YWCA : 1 866 223-7775
- 867 873-8257 à Yellowknife

Nunavut :

- Baffin Regional Agvvik Society :
867 979-4500

Ontario :

- Anishnaabe Kwewag Gamig Northern Ontario First Nations crisis line :
1 800 388-5171
- Assaulted Women's Helpline :
1 866-863-0511 | ATS : 1 866 863-7868
| Texto : #SAFE (#7233) sur votre
téléphone mobile Bell, Rogers, Fido
ou Telus
- Fem'aide (ligne francophone) :
1 877 336-2433 | ATS : 1 866 860-7082
- Ligne d'assistance aux personnes
âgées : 1 866 299-1011

Île-du-Prince-Édouard :

- PEI Family Violence Prevention
Services : 1 800 240-9894

Québec :

- SOS violence conjugale :
1 800 363-9010

Saskatchewan :

- 24-Hour Crisis and Abuse Line :
1 800 214-7083
- Abused Women's Crisis Line :
1 888 338-0880
- North East Crisis Line :
1 800 611-6349 ou 1 800 668-6868

Sites internet :

- [Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés](#)
- [Traçons les limites : faire participer les Ontariens à un dialogue sur la violence sexuelle](#)
- [Centre du savoir sur la violence fondée sur le sexe](#)
- [Make It Our Business](#) : pour que les employés et les parties prenantes des milieux de travail remplissent leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) de l'Ontario et interviennent en cas de violence conjugale au travail.
- [Cercle national des Autochtones contre la violence familiale](#)
- [Neighbours, Friends and Families](#)



Questions fréquemment posées

Comment l'appel à l'aide est-il apparu?

Il a été lancé par la Fondation canadienne des femmes et ses partenaires en avril 2020 en réponse à la montée du risque de violence fondée sur le genre et de l'utilisation des appels vidéo durant la pandémie de COVID-19. L'appel se veut un outil pour lutter contre la violence pouvant surgir dans les relations intimes et familiales.

L'appel à l'aide veut-il dire « Appelle immédiatement les autorités »?

Non. Il veut dire « Contacte-moi de façon sécuritaire. » La personne qui l'utilise pourrait effectivement vouloir que vous appeliez les autorités, mais ne tenez pas pour acquis que c'est ce qu'elle souhaite ou ce dont elle a besoin. Laissez-la s'exprimer.

L'appel représente-t-il quelque chose? Si je vois quelqu'un faire un geste qui s'y apparente et que j'ai des doutes sur ce que ça signifie?

L'appel à l'aide n'a pas été conçu pour vouloir dire quelque chose en langue des signes. Si vous voyez quelqu'un faire un geste qui s'apparente à l'appel à l'aide et que vous avez des doutes sur ce que cela signifie, réfléchissez au contexte dans lequel il a été fait. Entrez en contact avec la personne dans un moment sécuritaire pour lui demander si elle a besoin d'aide.

Qu'arrive-t-il si un agresseur apprend l'existence de l'appel à l'aide?

Il est possible qu'un agresseur apprenne l'existence de l'appel. Et les personnes en situation de violence sont souvent surveillées de près et pourraient ne pas sentir qu'elles peuvent l'utiliser en toute sécurité. Il n'y a pas de solution universelle pour toutes les personnes et toutes les situations. L'appel à l'aide est un outil que certaines personnes peuvent utiliser, dans certains cas.

Qu'arrive-t-il à celles qui ne peuvent pas utiliser l'appel à l'aide?

D'autres ressources et services pourraient les aider. Si vous soupçonnez qu'une de vos connaissances est en danger et qu'elle ne peut pas utiliser l'appel à l'aide, vous pouvez tout de même prendre contact avec elle en toute sécurité en suivant les conseils ci-dessus.



Allez plus loin : répondez à l'appel au travail

Rendez-vous sur repondrealappel.ca/travail pour vous joindre à notre communauté d'apprenant-e-s actifs et actives.

Vous recevrez des conseils et des renseignements utiles, vous aurez accès à de la formation pour développer et tester vos compétences, et vous apprendrez comment faire de votre milieu de travail un lieu sûr pour les personnes en situation de violence.



La Fondation canadienne des femmes est la fondation publique du Canada en faveur de l'égalité des genres. Nous aidons les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre à se sortir de la violence et de la pauvreté et à renforcer leur estime de soi et leur leadership.



canadianwomen.org/fr/

Facebook:

Canadian Women's Foundation

Twitter:

@cdnwomenfdn

LinkedIn:

Fondation canadienne des femmes

Instagram:

@canadianwomensfoundation

Podcast:

canadianwomen.org/podcast

Notre bureau national à Toronto :

1920 rue Yonge, bureau 302
Toronto (Ontario) M4S 3E2
Numéro sans frais : 1 866 293-4483
ATS : 416 365-1732
info@canadianwomen.org

Numéro d'organisme de bienfaisance :

12985-5607-RR0001

Ce projet a été financé par Femmes et Égalité des genres Canada.



Femmes et Égalité
des genres Canada

Women and Gender
Equality Canada

Canada 