



Université du Québec
à Rimouski

Influence des microagressions sur le bien-être en milieu de travail

Mémoire présenté

dans le cadre du programme de maîtrise en en gestion des personnes en milieu de travail

en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences (M.Sc.)

PAR

© GOULIDEHY MARIE CHANTAL GUELABLE

Mai 2024

Composition du jury :

Mouhamadou Sanni Yaya, président du jury, UQAR

Catherine Beaudry, directrice de recherche, UQAR

Vicky Lamarche, examinatrice externe, UQTR

Dépôt initial le 17 avril 2024

Dépôt final le 9 mai 2024

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
Service de la bibliothèque

Avertissement

La diffusion de ce mémoire ou de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire « *Autorisation de reproduire et de diffuser un rapport, un mémoire ou une thèse* ». En signant ce formulaire, l'auteur concède à l'Université du Québec à Rimouski une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de son travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, l'auteur autorise l'Université du Québec à Rimouski à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de son travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits moraux ni à ses droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, l'auteur conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont il possède un exemplaire.

REMERCIEMENTS

En préambule à ce projet, je remercie le Seigneur Jésus Christ pour le souffle de vie et la santé qu'il m'a donnés afin que j'arrive à la fin de ce projet.

À ma mère qui m'a comblée de son soutien et de son amour inconditionnel. Tu es pour moi un exemple de courage et de sacrifice continu, car tu t'es battue corps et âme pour que j'aie un avenir meilleur.

À mon chéri Alexandre et ma meilleure amie Rosvelt qui m'a toujours épaulée et boostée. Que ce modeste travail vous honore et vous témoigne mes reconnaissances. Je vous aime.

À ma deuxième mère Prudence Klao et son mari depuis le Maroc, que cet humble travail témoigne mon affection, mon attachement et qu'il appelle sur moi vos continuelles bénédictions.

À mes frères et sœurs, Angeline, Vincent, Marie Laure, Marie Christelle, Roaclet, David qui de près ou de loin ont contribué au bon déroulement de ce travail. Vous étiez toujours présents pour m'aider et m'encourager. Je vous souhaite une vie pleine de bonheur et de succès et que Dieu vous protège et vous garde.

Je tiens aussi à remercier et exprimer ma plus profonde reconnaissance à Madame Catherine Beaudry pour son bon encadrement et pour les conseils fructueux qu'elle n'a cessé de me prodiguer par sa bonté et sa patience à satisfaire mes besoins en m'aidant dans le projet par ses précieux conseils, réponses et recommandations.

Mes sincères gratitudeux aux membres du jury, qui ont accepté d'évaluer ce projet d'étude.

RÉSUMÉ

En raison de la couleur de leur peau, les personnes s'identifiant comme minorités visibles sont confrontées au phénomène de microagression, notamment en milieu de travail. Ce type d'agression n'est pas sans répercussions pour les personnes qui en sont victimes. Ce mémoire porte donc sur l'influence de la microagression sur le bien-être des personnes en milieu de travail. L'objectif général de ce travail de recherche est de comprendre les effets potentiels des microagressions sur le bien-être des personnes en milieu de travail.

Au moyen d'entrevues semi-dirigées avec des personnes en emploi qui s'identifient comme minorités visibles, la présente étude emprunte une démarche qualitative. Plus précisément, cette étude a exploré les expériences de microagressions vécues par des travailleurs noirs en milieu de travail, au Québec.

Nos résultats montrent que les expériences de microagression nuisent au bien-être des travailleurs. Des pistes de solutions et d'actions sont suggérées pour les organisations soucieuses de créer une culture d'inclusion et que les employeurs adoptent une posture plus ouverte, pacifique et empathique face à la diversité humaine.

Mots clés : gestion de la diversité, microagressions, milieu de travail, minorités visibles, culture organisationnelle.

ABSTRACT

Due to the color of their skin, people who identify as visible minorities face the phenomenon of microaggression, particularly in the workplace.

This type of attack is not without repercussions for the people who are its victims. This dissertation therefore focuses on the influence of microaggression on the well-being of people in the workplace. The general objective of this research is to understand the potential effects of microaggressions on the well-being of people in the workplace.

Using semi-structured interviews with employed people who identify as visible minorities, this study takes a qualitative approach. This study explored the experiences of microaggressions experienced by Black workers in the workplace in Quebec.

Our results show that microaggression experiences harm workers' well-being. Possible solutions and actions are suggested for organizations keen to create a culture of inclusion and for employers to adopt a more open, peaceful and empathetic posture in the face of human diversity.

Keywords: diversity management, microaggressions, workplace, minorities visible, organizational culture.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	viii
RÉSUMÉ.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
TABLE DES MATIÈRES.....	xv
LISTE DES TABLEAUX.....	xvii
LISTE DES FIGURES.....	xix
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE 1 Recension des écrits.....	3
1.1 MISE EN CONTEXTE.....	3
1.2 LES MICROAGRESSIONS EN MILIEU DE TRAVAIL.....	5
1.2.1 Définition des concepts.....	5
1.2.2 Les facteurs qui contribuent à la présences microagressions en milieu de travail.....	9
1.2.3 Les pratiques à mettre en place pour prévenir et gérer les microagressions en milieu de travail.....	12
1.2.4 Les impacts des microagressions en milieu de travail.....	14
1.3 LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL.....	16
1.3.1 Définition des concepts.....	16
1.3.2 Les impacts du bien-être au travail.....	20
1.3.3 Les facteurs qui influencent le bien-être au travail.....	20
CHAPITRE 2 Démarche méthodologique.....	26
2.1 OBJECTIFS DE LA RECHERCHE.....	26
2.2 DEFINITION DES CONCEPTS.....	27
2.3 PERTINENCE DE LA RECHERCHE.....	28

2.4	DEMARCHE METHODOLOGIQUE	29
2.4.1	Approche de recherche	30
2.4.2	Mode de collecte des données.....	31
2.4.3	Population à l'étude et constitution de l'échantillon.....	33
2.5	CONSIDERATIONS ETHIQUES DE LA RECHERCHE	34
CHAPITRE 3 Présentation des résultats		36
3.1	PRESENTATION DES PARTICIPANTS	36
3.2	LES SITUATIONS DE MICROAGRESSION	37
3.2.1	La signification des microagressions selon les participants	37
3.2.2	Les situations de microagression décrites par les participants.....	38
3.2.3	Les conséquences des microagressions sur le bien-être des participants.....	47
3.2.4	Les stratégies déployées par les organisations devant les microagressions.....	50
3.2.5	Les perceptions des participants à l'égard des stratégies organisationnelles	51
CHAPITRE 4 Discussion.....		54
4.1	LES SITUATIONS DE MICROAGRESSION DANS UN ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL.....	54
4.2	LES INFLUENCES DES MICROAGRESSIONS SUR LE BIEN-ETRE DES TRAVAILLEURS	56
4.3	LES STRATEGIES DEPLOYEES PAR LES ORGANISATIONS POUR LUTTER CONTRE LES MICROAGRESSIONS ET LES PERCEPTIONS DES PARTICIPANTS A LEUR EGARD	57
CONCLUSION GÉNÉRALE.....		60
ANNEXE A.....		63
ANNEXES B.....		65
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES		74

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Profil des participants à l'étude.....	36
--	----

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Facteurs du bien-être au travail. © Danna et Griffin (1999): Health and well-being in the workplace.....	21
---	----

INTRODUCTION GÉNÉRALE

La Loi sur le multiculturalisme canadien entrée en vigueur en 1985 indique que chaque individu a la liberté et le droit à la reconnaissance et à sa dignité (Gouvernement du Canada, 2019). Le Canada fait donc preuve d'avancées significatives, entre autres, quant à la lutte à la discrimination et quant à la réduction des inégalités, notamment pour les personnes s'identifiant comme minorités visibles. Dans les milieux de travail, les avancées sociales par rapport à l'inclusion des minorités visibles demeurent cependant insuffisantes, puisque les inégalités perdurent. « Les plus visibles sont les premières à en être victimes » (Beauchemin et al., 2010, p.4).

Entre autres, les attitudes négatives envers les personnes s'identifiant comme minorités visibles seraient en grande partie implicites et seraient manifestées de façon subtile. La littérature évoque le racisme et la discrimination qui se manifestent dorénavant de manière plus voilée et moins ostentatoire (Nadal et al., 2010). Malgré le bienfondé des législations, la discrimination et le racisme persistent, mais ces phénomènes peuvent se présenter de manière subtile et prendre la forme de microagressions. En dépit de la signification du mot « micro » qui veut dire « petit », les actes de microagression génèrent de l'inconfort pour les personnes qui en sont victimes et exercent des effets négatifs sur leur expérience en milieu de travail, leur santé physique et même leur bien-être psychologique. Aussi, au cours des dernières décennies, de profonds changements ont bouleversé le marché du travail, tels que la mondialisation et la technologie qui ont affecté la gestion et l'organisation du travail (Lowe, 2000). Aussi, en raison de la quantité imposante d'informations et de connaissances à traiter, l'intensification du travail et la dégradation des conditions de travail (Green, 2006) donnent lieu à des comportements jugés négatifs et ayant un impact sur le bien-être psychologique.

Ce mémoire porte sur ce phénomène de « microagression » en milieu de travail. Il cherche à comprendre les effets potentiels de la microagression sur le bien-être des travailleurs qui en sont victimes. Le premier chapitre présente une récitation des écrits et aborde les transformations du marché du travail ainsi que les concepts de microagression et de bien-être au travail, au cœur de la problématique du mémoire. Ensuite, le chapitre II présente par la démarche méthodologique qualitative empruntée, soit la tenue de six entrevues semi-dirigées auprès de personnes s'identifiant comme minorités visibles et ayant vécu des microagressions au travail. Le chapitre III introduit les principaux résultats de la recherche, puis le chapitre IV se consacre à la discussion des résultats.

CHAPITRE 1

RECENSION DES ÉCRITS

1.1 MISE EN CONTEXTE

Dans le contexte actuel, les changements démographiques et l'émergence de l'automatisation mènent à une nouvelle réalité au Québec (Statistique Canada, 2012). Le marché de l'emploi se resserre de plus en plus dans la province en raison du vieillissement de la population active, de la mondialisation et de la nouvelle génération qui tend à susciter des changements dans cet environnement (Statistique Canada, 2012). La gestion de cette diversité devient de plus en plus importante dans le sens où le Québec regorge d'une mixité élevée de main-d'œuvre. Selon une étude menée par la Banque de développement du Canada (BDC), les personnes immigrantes pourraient représenter 34,0% de la population du Canada d'ici 2041 (Statistique Canada, 2022). La pénurie de main-d'œuvre et le marché du travail sont en constante évolution. (Oreopoulos et al., 2012). Des politiques allant au-delà du respect des droits de l'homme et promouvant une société pluraliste et ouverte sont mises en place du fait que cette main-d'œuvre se compose notamment de personnes handicapées, de femmes, de personnes autochtones, de minorités visibles et ethniques. Cette innovation apporte un changement profond dans la culture des entreprises. Les organisations cherchent à se présenter comme des employeurs de choix ; des lieux idéaux pour travailler, où les personnes sont considérées avec respect et où les défis sont à la hauteur des compétences de chacun (Beaudry et al., 2015).

Malgré cela, les inégalités en emploi demeurent la réalité de plusieurs personnes au Canada, en raison de certaines caractéristiques personnelles ou identitaires (Beaudry et al., 2023). La situation du marché du travail est mise en observation afin d'établir des statistiques sur le plan des caractéristiques de genre dans les secteurs d'activités et aussi pour mettre en

perspective les tendances dans l'évolution de l'emploi. Malgré l'enrichissement collectif, les statistiques montrent qu'il existe une injustice du côté des minorités. En se basant sur les données de Statistiques Canada (2023, 2022 et 2017) et sur les études de Beaugard (2020) et de Lamb (2018), Beaudry et al. (2023, p. 1) indiquent que :

Les femmes sont nettement moins nombreuses (-38,2 %) que les hommes à occuper un poste de cadre supérieur. De plus, les écarts salariaux en fonction du sexe perdurent, Les femmes percevant en moyenne un salaire horaire inférieur (-11,1 %) à celui de leurs collègues masculins. Des inégalités sur le plan de la rémunération sont également constatées entre les personnes autochtones et non autochtones. Plus de 15 % des personnes autochtones indiquent avoir vécu de la discrimination en milieu de travail, comparativement à 9,1 % des personnes non autochtones. Il en est de même des personnes en situation de handicap qui se disent plus souvent discriminées en emploi (16,1 %) que les personnes sans incapacité (6,1 %). Par ailleurs, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap est nettement inférieur (-48 %) à celui des personnes qui ne présentent pas d'incapacité. Des études montrent aussi que la discrimination persiste, au Québec, au moment de la présélection des curriculum vitae lorsqu'un nom à consonance étrangère y est inscrit, notamment pour les personnes candidates d'origines arabes et africaines. Qui plus est, le taux de surqualification en emploi s'avère supérieur chez les personnes immigrantes (10 %) lorsque comparé avec celui des personnes natives (4 %).

En effet, les inégalités perdurent dans le milieu du travail, ce qui joue sur la santé mentale des travailleurs et leur bien-être. Ces inégalités donnent naissance à l'essence de la discrimination qui elle, comprend : « toute distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion publique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale, qui a pour effet de détruire ou d'altérer l'égalité de chances ou de traitement en matière d'emploi ou de profession » (Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale du 21 décembre 1965.)

De ce fait, les victimes sont à risque de souffrir de divers troubles de santé mentale, de la détresse psychologique à la consommation de substances. Le manque d'équilibre s'avère néfaste et est susceptible d'amplifier les facteurs de risque relatifs à certaines conditions de l'environnement de travail et à la santé mentale des travailleurs et de concourir à la pénibilité du travail (Coutrot et al., 2010). Devant les inégalités constatées et leurs impacts possibles sur

les personnes qui en sont victimes, ce mémoire s'intéresse à un phénomène précis, celui des microagressions. Plus précisément, nous cherchons à savoir quelles sont les conséquences des microagressions sur le bien-être des personnes en milieu de travail issues de la diversité.

1.2 LES MICROAGRESSIONS EN MILIEU DE TRAVAIL

La majorité des études contextualise la microagression dans le sens du racisme ou de la discrimination. Mais qu'en est-il de la microagression qui se manifeste dans le monde professionnel ? Il est abordé sous l'angle de la façon de vivre en milieu de travail avec le silence (Hamisultane, 2020), du fait que les microagressions ne se manifestent pas physiquement, mais touchent le corps psychique (Molinier, 2006), à savoir le bien-être.

1.2.1 Définition des concepts

Le concept de microagression est théorisé à la fin des années 60 par le professeur et psychiatre Sue de l'Université de Harvard, qui, témoin de nombreuses insultes et licenciements par des Américains blancs contre des afro-américains, s'est penché sur le phénomène notamment dans un ouvrage paru en 2010 (Sue, 2010). Par la suite, dans les années 70, Pierce, psychiatre, professeur à Harvard désigne le concept de microagression comme des insultes et des actions dédaigneuses observées envers les Afro-Américains de la part des Américains blancs. Il évoque les microagressions comme « des échanges subtils, étonnants, souvent automatiques et non verbaux » (Pierce et al., 1977, p. 66) qui prennent la forme de « dénigrement ». Au cours des années 80, l'idée de « discrimination subtile » entre en marche afin d'être utilisée dans les discours tournant autour des droits des femmes, en se concentrant sur le « sexisme moderne » dans la société (Hanratty, 1989 ; Lott, 1985). Dans la littérature états-unienne, la microagression désigne l'omniprésence des rapports racistes avec les Africains-American (Smith, 1988) ainsi que les types d'agressions non verbales (Solorzano, 1998) que vivent les personnes LGBT (Nadal, 2013). Dans la littérature francophone, les microagressions font référence à des comportements subtils qui peuvent paraître inoffensifs et brefs, mais ne sont pas forcément nommés comme tels et font partie

intégrante des nombreuses formes de racisme (Cognet, 2004). La microagression et le racisme ont en commun un aspect insaisissable, ordinaire (Cognet 2004) et banal. En effet, la microagression est perçue comme inconsciente et automatique, mais chez les personnes qui en sont la cible, elle devient embarrassante (Sue et al., 2007). En ce sens, la microagression se définit comme des affronts, des rebuffades ou des insultes verbales, comportementales et environnementales quotidiennes, intentionnelles ou non intentionnelles qui communiquent des messages hostiles, dérogatoires ou négatifs ciblant des personnes précises, sur la seule base de leur appartenance à un groupe marginalisé (Sue, 2013). Que ce soit intentionnel ou involontaire, les microagressions communiquent des messages destinés à cibler les personnes uniquement en fonction de leur situation marginalisée ou leur appartenance à un groupe donné (Sue, 2010).

C'est par le biais des recherches en psychologie que le terme microagression est conceptualisé en trois (3) formes non hiérarchisées. Ainsi, Sue (2010) classe les microagressions en trois catégories : microagressions, microinsultes et microinvalidations

- Microattaques : les microattaques sont des actes ou des déclarations dites conscientes et directes. La personne qui commet la microagression agit de manière intentionnelle et sait que son action est blessante (par exemple, les injures ou l'utilisation d'un terme inapproprié sur la culture d'une personne).
- Microinsultes : les microinsultes sont plus subtiles en ce sens qu'elles se manifestent de manière inconsciente. Le microagresseur reste insensible face à son action, ce qui peut engager des effets néfastes sur les membres des groupes marginalisés. Une microinsulte selon Sue (2010), pourrait impliquer un commentaire basé sur des stéréotypes ou une remarque sur un antécédant professionnel.
- Microinvalidations : les microinvalidations sont des commentaires et des comportements qui nient, écartent, excluent, ou contredisent les pensées, les sentiments ou l'expérience vécue d'une personne ou les expériences des membres de groupes marginalisés. Il s'agit d'une microagression courante qui insiste sur le fait que les préjugés ne sont plus un problème dans la société.

Dans le modèle de Sue, l'auteur de la microagression est perçu comme la victime en ce sens que dans la manifestation de ses actes, l'apparence innocente de la microagression sert de bouclier à l'auteur de l'acte (Sue et al., 2007). En effet, cette nature ambiguë emmène les victimes à ne pas savoir avec certitude si le préjugé est réellement exprimé et comment faire face à la situation (Sue et al. 2008). En effet, les microinvalidations englobent « les actions qui excluent, nient, ou annulent les pensées, sentiments ou expériences psychologiques des personnes de couleur » (Sue et al., 2008, p. 331) ; les microinsultes impliquent « des actions qui traduisent une insensibilité, qui sont grossières ou dévalorisent directement l'identité raciale ou l'héritage d'une personne » (Sue et al., 2008, p. 331) ; et les microattaques incluent des expressions similaires au racisme et à la discrimination.

Des études menées par Sue et al. (2007) décrivent les micro-agressions comme « le nouveau visage du racisme », affirmant que la nature du racisme évolue avec le temps. Le racisme constitue des microagressions raciales qui sont souvent commises comme « des indignités verbales, comportementales et environnementales quotidiennes brèves et banales, intentionnelles ou non, qui communiquent de l'hostilité, des affronts désobligeants ou raciaux négatifs des dénigrement ou un comportement irrespectueux » (Sue et al., 2007, p. 271).

La théorie de la microagression est conçue pour fournir un cadre complet permettant de comprendre la discrimination contemporaine. Bien qu'il y ait eu une augmentation de l'intolérance du public à l'égard des manifestations de préjugés, de nombreux chercheurs craignent que la discrimination ne soit pas en train de disparaître, mais qu'elle soit plutôt devenue plus subtile (Dipboye et Colella, 2005). À cet effet, les microagressions chevauchent certains concepts similaires.

Le mot « discrimination » désigne un acte ou un agissement volontaire dans la mesure où le comportement actif de l'acteur qui « discrimine » est guidé par l'intention de discriminer ou a au moins pour effet d'introduire une discrimination (Lochak, 2004). La discrimination dans sa définition, se forme différemment de la microagression au niveau de l'intention. En effet, la différence réside dans le type de violation qui précède l'infraction. L'auteur de la

discrimination a cette intention de nuire, a conscience de son action, selon certains auteurs (Sue et al., 2007)

En effet, ces deux concepts se rapprochent, mais sont différents en termes de fréquence d'exposition et de fardeau psychologique (cf. Pierce et al., 1977 ; Sue et al., 2007) du fait que la discrimination se concentre sur un seul niveau d'explicitation tandis que la microagression présente une discrimination qui se construit en termes d'étendue du subtile dans son processus. De plus, les victimes de la microagression entendent souvent dire qu'elles réagissent de manière excessive ou qu'elles sont trop sensibles à l'action et même qu'elles surjouent (David, 2013). Ces comportements peuvent, à long terme, jouer sur le bien-être, provoquer des sentiments d'anxiété, de peur, de tristesse, de culpabilité, de colère (Muir et Chouder, 2020). Les microagressions peuvent devenir encore plus dangereuses que les expressions manifestes de discriminations parce qu'elles sont plus subtiles, donc souvent ignorées ou minimisées (Sue et al., 2007). Les personnes qui commettent la microagression ne se rendent pas compte du mal qu'elles ont fait et même des conséquences qui peuvent en découler. Les définitions des microagressions font référence aux affronts et aux réprimandes dans le contexte de l'identité (Sue et al., 2007). La définition de la discrimination fait référence à un traitement injuste, comme lorsqu'une personne recevant un affront est traitée avec moins de courtoisie ou reçoit un service moins bon que les autres. « Simplement dit, les micro-agressions sont des échanges brefs et communs, qui transmettent des messages dénigrants à des personnes de couleur en raison de leur appartenance à un groupe racial minoritaire » (Sue et al., 2007, p. 72).

Enfin, la discrimination et la microagression peuvent être considérées de la même manière. Cependant, la nature subtile des microagressions différencie ces deux notions. Tout comme les microagressions, le racisme et la discrimination qui incluent des préjugés cachés, sont monnaie courante et enracinés dans les différences de pouvoir entre les groupes (Hope et al., 2016). Les microagressions peuvent être intentionnellement blessantes par l'évitement, la discrimination et les injures, ou l'invalidation et le tout par le biais du déni. De nombreuses personnes peuvent ne pas percevoir les microagressions comme une discrimination, car les formes de microagressions sont futées et paraissent bien intentionnées. C'est de là que

provient l'ambiguïté de la microagression en ce sens où les individus témoins du phénomène se remettent en question à l'égard de la légitimité d'intervenir et évaluent le risque des représailles ou restent insensibles, ce qui conduit à un éventuel ressentiment de la part des victimes. Ainsi, les microagressions sont positionnées comme des expériences propres à des groupes marginalisés, dans leur durée. Les microagressions peuvent sembler individuellement petites et inoffensives, mais les effets cumulatifs sur le bien-être sont importants. Les facteurs qui sont la cause de la microagression en milieu de travail sont présentés dans la prochaine section.

1.2.2 Les facteurs qui contribuent à la présences microagressions en milieu de travail

Dans le milieu corporatif, les microagressions peuvent se traduire par des comportements négatifs, violents ou discriminatoires qui s'implantent subtilement dans le contexte du travail. La microagression accroît la perception que les autres ciblent les différences au travail, en raison du sexe, de la race ou de l'origine ethnique. En effet, les microagressions prennent la forme de messages hostiles, dérogatoires ou négatifs qui ciblent des personnes précises, sur la seule base de leur appartenance à un groupe marginalisé (Sue, 2013). « Les microagressions sont censées comprendre une classe extrêmement diversifiée d'affronts, d'insultes et de rebuffades de toutes sortes émanant d'un large éventail d'individus. » (Lilienfeld, 2017 p. 156). En effet, le niveau de fréquence des microagressions ne devrait pas avoir une cohérence interne élevée puisqu'il est difficile de classifier immédiatement un comportement comme étant une microagression. La différence peut être établie grâce au critère d'intentionnalité et de conscience de la personne perpétrant. De cette manière, les facteurs des microagressions se dévoilent sous des formes secrètes, cachées, et sont perçus notamment comme du racisme « quotidien » ou « passif », en raison du degré de l'acte posé envers la cible. Les indices révélateurs des microagressions sont :

- L'âge : la différence d'âge peut être source de microagression ;
- La race : des groupes minoritaires sont victimes de racisme plus que d'autres groupes racialisés (Chou, Asnaani et Hofmann, 2012) ;

- Les différences régionales : certaines régions sont plus racistes que d'autres (Chae et al., 2015) ;
- Les caractéristiques personnelles : le fait d'avoir une peau plus foncée ou différente de ce que la société accepte est facteur de microagression (Keith et al., 2017) ;
- La maîtrise de la langue : il existe une dévalorisation de certains accents et l'incapacité de bien s'exprimer en anglais contribue à l'apparition de la microagression (Rivera et al., 2008) ;

Nos sens captent chaque seconde une quantité très importante d'informations. Dans la manifestation de l'invisibilité du pouvoir et des privilèges qui rendent difficile le dialogue sur les microagressions (Sue 2010), figurent les biais inconscients. Brière et al. (2022) mettent de l'avant que les biais inconscients font référence aux attitudes ou aux stéréotypes qui affectent notre compréhension, nos actions et nos décisions, de manière inconsciente, involontaire ou sans un contrôle intentionnel (Agarwal, 2020 ; Bellack, 2015 ; Blair, 2002 ; Dovidio et al., 2009). L'individu se crée des raccourcis afin de prendre des décisions rapides. Ce sont ces raccourcis qui sont à l'origine des biais inconscients et qui conduisent à prendre des décisions qui manquent d'objectivité et d'impartialité et à favoriser la microagression. Issu des sciences sociales, de la psychologie sociale, de la psychologie cognitive et des neurosciences cognitives (Kang et Lane, 2010), le concept de biais inconscients réfère à des idées préjudiciables qui concernent certains groupes de personnes, ouvertement reconnues ou intégrées dans la croyance populaire. Une culture de travail peut devenir dysfonctionnelle et engendrer l'exclusion en raison de la présence de biais inconscients (Mellier, 2012). Cette culture influence le climat de travail. Ce climat s'avère donc être aussi un facteur important pour la présence des microagressions.

Un climat de travail sain favorise les échanges culturels, incite à l'harmonie entre les cultures et rend aux entreprises des valeurs humanistes pour le bénéfice de celles-ci. Le climat de travail se définit comme étant « ...un ensemble de propriétés mesurables de l'environnement de travail, perçues directement ou indirectement par les personnes qui vivent et travaillent dans cet environnement et qui sont supposées influencer leur motivation et leur comportement

» (Litwin et Stringer, 1968 p.66). Le climat est la voie par laquelle les membres d'une organisation font l'expérience de cette qualité de l'environnement de travail (Moxnes et Eilertsen, 1991). Le climat se base sur une approche tangible sur laquelle on mise pour générer les comportements visant l'efficacité organisationnelle (Schneider et al., 2013). Ainsi, le climat de travail participe à l'ambiance de l'entreprise car il contribue à l'image que l'organisation projette chez ses employés et même à l'extérieur et à la manière dont l'on traite les employés. Ainsi, révélateur de microagression, le climat de travail devient malsain lors de l'apparition d'actes délictueux, antisociaux et teintés d'une méfiance extrême (Rensis Likert, 1967).

La culture organisationnelle donne naissance à des microsociétés qui regroupent des personnes ayant des valeurs et des besoins différents et doivent travailler ensemble afin d'atteindre un objectif commun. C'est le rôle de la culture d'orienter les forces de ces gens pour le bien de l'organisation (Brunet et Savoie, 2016). Le travail favorise le sentiment d'accomplissement et d'avoir une vie bien remplie, mais il peut aussi provoquer de la détresse, notamment en raison du comportement des personnes que l'individu y côtoie. Sans tenir compte de son environnement, ces agissements peuvent facilement mener à des mauvaises conclusions. La culture offre de l'intangible permettant de produire un bon ancrage psychologique des employés au travail (Schneider et al., 2013). Les normes et valeurs sociales au sein d'une organisation peuvent soit promouvoir le bien-être et les modes de vie sains des employés, soit avoir un effet néfaste (Allen, 2002). Ces effets se traduisent par des comportements manifestes d'échappement, d'évitement, d'absentéisme, d'obstruction, de sabotage même (Goetzel et Ozminkowski, 2008).

L'évitement, l'exclusion et l'ostracisation sont tous reconnus en psychologie comme des formes d'agression (Ren, Wesselmann et Williams, 2018), et de nombreuses microagressions entrent dans cette catégorie. En effet, les microagressions restent dans les paramètres de la culture de travail parce qu'elles sont les produits des hiérarchies de pouvoir systémiques et structurelles. Les microagressions constituent à cet effet, une réalité sociale où les positions valorisées sont mises en lumière. Les microagressions font partie d'un système social qui

attribue des avantages au groupe dominant au détriment du groupe subordonné (Bonilla-Silva, 2004 ; Essed, 1991 ; Phillips et Lowery, 2018). Le contexte social est nécessaire pour comprendre les comportements individuels. Ainsi, les microagressions sont associées aux perceptions du lieu de travail et liées à de mauvais résultats en matière de santé mentale. Il est parfois difficile d'éviter les microagressions. En effet, même s'il s'agit d'actes répréhensibles, les microagressions sont parfois considérées comme des comportements bien attentionnés et l'inconfort des personnes victimes n'est pas considéré. Or, les microagressions peuvent avoir un impact sur la personne vers laquelle elles sont dirigées.

1.2.3 Les pratiques à mettre en place pour prévenir et gérer les microagressions en milieu de travail

Les microagressions sont réelles, nuisibles et nécessitent une action. En effet, elles renforcent les inégalités sociales et les hiérarchies au sein du groupe. De nombreux groupes raciaux et ethniques sont confrontés à des obstacles sociétaux en matière d'éducation. Ne pas éduquer sur les microagressions contribue à garantir que les acteurs continueront à les commettre et que les personnes s'identifiant à des groupes minoritaires continueront à en souffrir (Root, 2003).

La méfiance s'accompagne d'attitudes négatives qui servent de référence à l'individu dans la perception de son environnement de travail. En présence de microagressions, le climat de travail se détériore rapidement, mais se reconstruit lentement. En vue de prévenir et de gérer ces microagressions, un climat d'inclusion semble nécessaire pour le bien-être de l'individu. Le climat, c'est l'humeur de l'organisation, c'est l'atmosphère qui délimite le champ du possible en ce qui concerne l'implication et l'engagement réels du personnel envers l'organisation (Bucur, 2011). L'organisation doit donc bien réfléchir à des plans de communication adéquats. En rapportant l'acceptation de la différence à la signification sociale, l'inclusion nécessite de rapporter à l'impact identitaire une implication dans des activités sociales, l'inscription dans des processus sociaux, les liens tissés avec l'entourage tout en établissant un meilleur équilibre entre efficacité économique, travail décent et protection de l'environnement (Bouquet, 2015). « Construire une société inclusive est un effort

partagé [...] ; c'est un horizon commun d'effacement des divisions, non un effort asymétrique où certains ont les droits et d'autres les devoirs ; c'est une politique publique et un mouvement de transformation sociale, non une prestation qu'on condescend à verser à certains aux dépens d'autres ; c'est une élévation collective de nos richesses et de nos conditions de vie, non une aide accordée à des tiers » (Tuot, 2013, p. 14). Une telle perspective d'inclusion relie ainsi l'individu aux diverses dimensions permettant de se penser légitimement respectable et respecté et d'entretenir un rapport positif à soi (Ebersold, 2007) et d'éviter les microagressions.

« La culture de la microagression qui prévaut sur de nombreux campus et dans de nombreuses entreprises fait que presque tout le monde se sent menacé et pourrait intensifier les tensions raciales déjà latentes » (Lilienfeld, 2017, para. 44). Ainsi, pour favoriser un environnement de travail agréable, respectueux et valorisant, il est crucial de s'informer sur les multiples formes que peuvent prendre les microagressions. Tout passe par l'information car les victimes doivent apprendre à identifier toutes les formes de microagressions, car elles signalent un danger. Pour que le climat de travail soit favorable à tous, l'idée est de sensibiliser aux microagressions, de les comprendre et d'en prendre conscience pour permettre aux acteurs de comprendre les erreurs implicites dans leurs croyances sur ceux qui sont différents, comment ces erreurs sont communiquées aux autres à travers leurs paroles et leurs actions, et de cultiver la compassion pour ceux à qui ils ont fait du mal. Ce type de mesures inclut la formation de l'organisation dans la manière d'identifier les microagressions afin de les éviter. Il s'agit d'aider les personnes à mieux se comprendre au-delà des stéréotypes et de la stigmatisation, en démontrant une prise de conscience organisationnelle des microagressions et en communiquant les intentions de résoudre ces problèmes, et développer des interventions pertinentes pour les victimes et témoins.

Il est donc inadmissible qu'un individu prône l'intolérance, notamment en matière de race et d'oppression. Les informations sur les microagressions ne doivent pas être supprimées. Les stéréotypes pathologiques sur les personnes de couleur prospèrent en l'absence de liens sociaux entre races. Afin de prévenir et éviter les microagressions, il faudrait faire appel à la

diversité et l'inclusion au travail, cultiver des liens professionnels et personnels sur l'identité de genre afin d'élargir les perspectives culturelles. Aussi, il doit y avoir un développement dans la compréhension des messages dits racistes.

Afin d'améliorer les interactions multiculturelles sur les lieux de travail, il est possible de mettre en place des infrastructures organisationnelles de soutien pour renforcer la sensibilisation à la diversité et améliorer les mécanismes de notification et de traitement des cas de microagressions (Estacio et Saïdy-Khan, 2014).

1.2.4 Les impacts des microagressions en milieu de travail

La microagression ne cesse de s'étendre en ce sens que la diversification en termes de races, d'ethnicité, de genre et même d'identité sexuelle devient de plus en plus large (Paludi et DeSouza, 2011). Le milieu de travail regorge d'une mixité de minorités de différentes appartenances. « L'impact négatif des micro-agressions raciales sur la santé physique et psychologique commence à être documenté ; toutefois, ces études sont largement corrélatives et reposent sur des rappels et des auto-évaluations, rendant difficile de déterminer si les micro-agressions raciales causent réellement des effets négatifs sur la santé et, le cas échéant, par quels mécanismes » (Wong et al. 2014, p.181). Bien qu'une seule microagression ne puisse pas produire de grands dommages, à la différence de certains cas isolés, leur nature chronique constitue un facteur de stress délétère important. « L'entraînement aux microagressions est, par définition, une instruction sur la façon de détecter des points de plus en plus petits dans l'œil de votre voisin » (Haidt, 2017, p. 176). Vues comme de petits actes quotidiens, la nature cumulative et la tension mentale des victimes au travers des microagressions ne sont pas prises en compte (Essed, 1991 ; Sue et al., 2009). Cette accumulation des actes quotidiens risque donc d'affecter l'estime de soi des personnes, que les microagressions constantes influencent le bien-être psychosocial de la personne qui en est victime particulièrement lorsqu'elles sont jeunes et en pleine construction identitaire. L'examen de l'ensemble du modèle de processus aide à mettre en lumière la façon dont les formes subtiles de microagression affectent réellement le bien-être quotidien des minorités raciales et ethniques. La microagression exerce

donc une interaction complexe de variables personnelles, fonctionnelles, financières et psychosociales. Les victimes de microagressions signalent des conséquences néfastes, comme des sentiments de blessure, de frustration, de colère, de rage, d'impuissance et d'aliénation (Sue et al., 2007). Plusieurs études ont examiné les effets des microagressions de manière proactive afin d'établir les causes et les effets. Les microagressions sont néfastes et sont en fait associées à de nombreuses conséquences négatives sur la santé mentale, notamment :

- Le stress (Torres et al., 2010)
- L'anxiété (Banks et al., 2006)
- La dépression (Huynh, 2012)
- Les symptômes du trouble de stress post-traumatique (Williams et al., 2018)
- La faible estime de soi (Thai et al., 2017)
- Le trouble obsessionnel-compulsif (Williams et al., 2017)
- La consommation de substances (Gerrard et al., 2012)
- L'abus d'alcool (Blume et al., 2012)
- La détresse psychologique grave (Banks et al., 2006)
- L'auto-efficacité réduite (Forrest-Bank et Jenson, 2015)
- Le suicide (Hollingsworth et al. 2017)

Les microagressions sont corrélées à de nombreux problèmes de santé mentale graves, notamment les tendances suicidaires (Victoria et al. 2015). Les victimes restent marquées même après avoir subi une microagression. Les résultats négatifs en matière de santé persistent même après avoir pris en compte d'autres facteurs de stress par exemple, la pauvreté.

L'impact de formes plus ambiguës et plus subtiles de microagressions est moins connu, même si les chercheurs suggèrent que celles-ci pourraient être plus courantes que des événements discriminatoires flagrants (Sue et al. 2009). Lorsqu'un individu qui appartient à une minorité raciale n'est pas en mesure de gérer les jugements sur la base de stéréotypes ou de préjugés concernant sa race ou son origine ethnique, cela peut avoir un impact négatif sur son bien-être psychologique (Crocker et Major, 1989). À cet effet, les microagressions posent donc un problème de santé mentale important, d'où l'importance de s'intéresser au bien-être au travail.

1.3 LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL

1.3.1 Définition des concepts

La notion de bien-être au travail est un concept englobant des portées plus large que les notions de santé physique et mentale au travail. En effet, le bien-être est un concept qui présente à la fois une dimension subjective de satisfaction, et une dimension de santé, physique et psychologique (Zeidan, 2012). Le bien-être est composé de deux facettes qui s'inter influencent : le bien-être hédonique, qui correspond au niveau de plaisir, de confort et de bonheur ressenti (Ryan et Deci, 2001), ainsi que le bien-être eudémonique, qui correspond à l'actualisation du potentiel humain et des besoins psychologiques (Ryan et Deci, 2001). Le bien-être au travail ne se focalise donc pas seulement sur la santé ou sur les handicaps physiques ou psychologiques au travail, mais il fait aussi allusion à la vie extra professionnelle.

Selon la hiérarchisation des besoins de Maslow (1968), l'être humain actualisé est celui qui parvient à satisfaire les besoins de son être, soit les besoins orientés vers sa croissance personnelle. Cependant, avant de les satisfaire, il doit, dans un ordre bien précis, arriver à satisfaire ses besoins dits physiologiques de base liés au maintien de la vie, son besoin de protection et de sécurité, son besoin d'amour et d'appartenance et son besoin d'estime de soi.

Cette vision du bien-être est dite eudémoniste (Menard et Brunet, 2012). L'approche eudémonique, issue de la philosophie grecque, conçoit le bien-être en tant que but ultime de la vie humaine et renvoie à la capacité de l'individu à actualiser son potentiel (Waterman, 1993). Selon cette approche, le bien-être renvoie au fonctionnement individuel et social. L'eudémonisme stipule que les individus doivent reconnaître et vivre en fonction de leur daimon, soit leur plein potentiel, et que c'est par la réalisation de ce dernier que l'individu atteint le plus grand bien-être possible (Waterman, 1993). Le daimon représente ainsi la vertu et l'excellence (Waterman, 1993). Ryff (1989) propose une conceptualisation du fonctionnement individuel basée sur les défis personnels que rencontre l'individu dans la réalisation de son potentiel. Le modèle du « bien-être psychologique » qu'il propose intègre six dimensions :

- L'acceptation de soi : le fait d'avoir une attitude positive vis-à-vis de soi et de son passé. C'est la caractéristique qui est la plus souvent évoquée dans la littérature.

- Les relations positives avec les autres : comprend les relations chaleureuses, de confiance, l'amour, l'amitié, l'empathie, l'identification aux autres,

- L'autonomie : recouvre l'indépendance, le fait de faire soi-même ses choix, sans avoir besoin de l'approbation d'autrui, de prendre ses distances par rapport aux peurs, aux croyances et aux normes extérieures.

- La maîtrise de l'environnement : s'ouvrir à des activités situées en dehors de chez soi et par lesquelles nous faisons appel à la créativité afin de maîtriser l'environnement au sein duquel nous évoluons.

- Les buts de la vie : avoir des buts, des projets, mener sa vie dans une certaine direction et ce afin d'avoir la sensation que la vie est porteuse de signification.

- La croissance personnelle : développer son potentiel, grandir, s'ouvrir aux expériences, être en perpétuel développement plutôt que de rester dans un état fixe où on se contente de résoudre ses problèmes.

Ainsi, le fait de s'accepter, d'entretenir de bonnes relations avec les autres, d'être autonome, de maîtriser son environnement, de donner un sens à sa vie, et d'être en perpétuel développement, sont autant de facettes d'un bon fonctionnement psychologique, et donc du bien-être psychologique (Delobbe, 2009).

L'approche hédonique, quant à elle, a vu le jour dans les années 1950 dans le cadre d'un courant de recherche cherchant à mesurer la qualité de vie d'un point de vue subjectif (Keyes et al., 2002). L'approche a été mise en valeur par Diener dans les années 80 pour répandre le terme de bien-être subjectif utilisé de façon interchangeable avec le terme bonheur (Deci et Ryan, 2008). Elle résulte d'un processus à la fois cognitif et affectif au travers d'un jugement porté (Daniels, 2000 ; Diener, 1994). Dans la société contemporaine, la notion de bonheur est en règle générale comprise dans une perspective hédonique (Waterman, 1993 ; White, 2006).

Dans la Grèce antique, l'hédonisme stipule la recherche du plaisir et la satisfaction des désirs (White, 2006). Le bonheur, selon une approche hédonique, renvoie donc à l'obtention de ce que l'on veut et aux émotions plaisantes ressenties de ce fait (Kraut, 1979). Cette approche s'organise autour d'un point de référence appelé bonheur par lequel les personnes maintiennent leur niveau de vie et s'attachent à ce bonheur en dépit des événements qui se produisent dans leur vie. Elle constitue l'affect (Diener, 1984). L'approche hédonique inclut la satisfaction dans l'appréciation émotionnelle et cognitive que l'individu pose sur son fonctionnement et les caractéristiques de son contexte de vie (Diener et al., 2003). Il s'agit à cet effet d'un bien-être émotionnel qui est constitué par la qualité de vie et qui contribue à appréhender la santé mentale dans son sens positif. Plus la situation est conforme à ses attentes, plus l'individu a des affects positifs et meilleurs.

Le bien-être émotionnel (hédonique), le bien-être psychologique et le bien-être social (eudémonique) définissent le large spectre de la santé mentale. Bien que les dimensions hédonique et eudémonique de la santé mentale soient étroitement liées, elles ne sont pas redondantes tant conceptuellement qu'empiriquement.

En effet, la notion de bien-être se familiarise avec plusieurs aspects de la vie active et se définit en fonction du cadre donné. Le bien-être a été abordé pour dénoncer les effets néfastes de l'intensification du travail pour la santé de l'homme. Mais au fil des années, le bien-être est abordé sous l'angle de la psychologie humaine : de l'estime de soi, du bonheur ; du contrôle de soi et des événements ; de l'équilibre ; de l'engagement social ; de la satisfaction de la vie, voire comme un luxe et aussi comme étant la satisfaction liée à des domaines bien précis (Menard et Brunet, 2012). Le bien-être ne passe pas seulement par la recherche du plaisir et l'évitement de la douleur, mais par le sens donné à sa vie et l'actualisation de soi (Menard et Brunet, 2012). Il est donc important de connaître la véritable notion de bien-être en milieu de travail. Le bien-être au travail varie avec les approches et les disciplines qui s'y intéressent. Parmi les différentes propositions, la plus consensuelle (Creusier, 2014) semble être celle de Seligman (2005). L'on associe le bien-être à la psychologie positive, à un sentiment de bonheur qui écarte les aspects négatifs associés à la santé mentale. À l'opposé, le concept de souffrance est le généralement étudié sous l'angle des risques psychosociaux (par exemple, le stress, l'épuisement professionnel, le harcèlement moral, les conflits relationnels et la violence) (Hirogoyen, 2008).

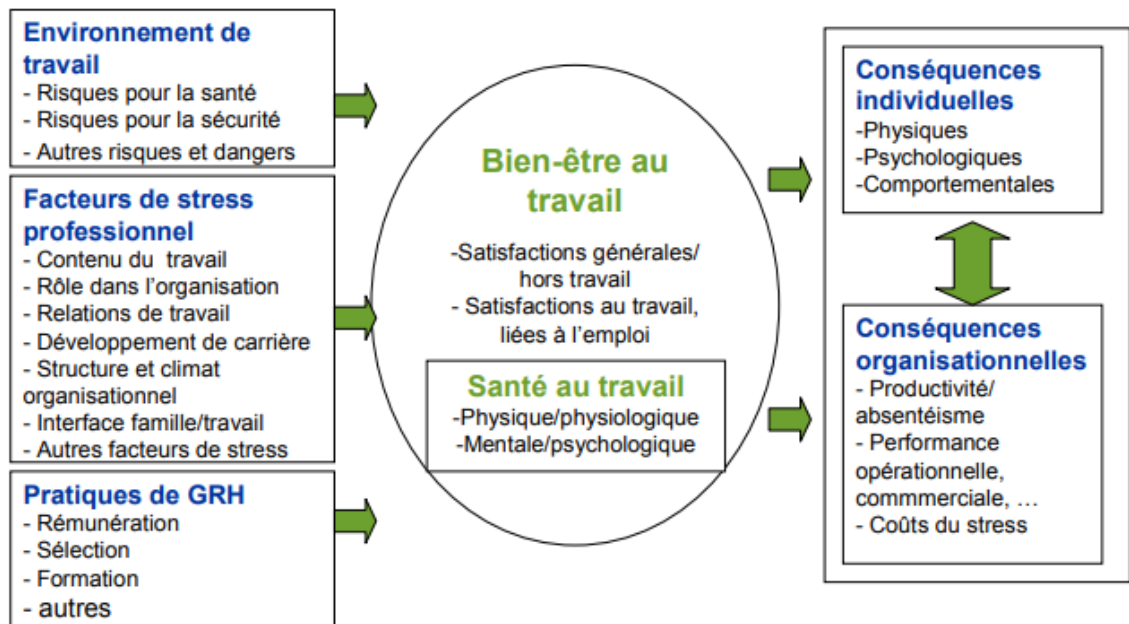
Le bien-être se définit dans une dimension dite « conscience » qui a trait à la confiance en ses motifs, sentiments, désirs et cognitions relatives au soi. Il est fortement lié au concept de santé psychologique qui l'associe au fait d'être constamment conscient ou au courant de son processus continu de valorisation organismique qui inclut notamment le fait d'être conscient de ses forces et de ses faiblesses, de ses traits caractéristiques et de ses émotions (Rogers, 1951). En milieu de travail, le bien-être est perçu comme la santé au travail, des satisfactions liées au travail (celle liée à la paie, aux opportunités de promotion, à l'emploi en lui-même et aux collègues par exemple), ce qui est différent du bien-être dans la vie qui lui n'est pas lié au travail, mais plutôt à la vie sociale, à la famille, aux loisirs et à la vie spirituelle (Danna et Griffin, 1999).

1.3.2 Les impacts du bien-être au travail

Le bien-être est une source de prévention dans le sens où il se caractérise par une double fonction à la fois positive et se différencie de la détresse psychologique (Massé et al., 1998 ; Veit et Ware, 1983). Beaucoup d'attention a été portée au volet négatif de la santé psychologique en délaissant celui de nature positive. Toutefois, les recherches soulignent la nécessité d'étudier le volet positif qui a des retombées positives, et ce, au-delà de la prévention du volet négatif (Westerhof et Keyes, 2010). Au travail, il est reconnu que le bien-être a des effets bénéfiques pour les travailleurs et des retombées positives pour les organisations. En effet, un niveau de bien-être élevé favorise des bonnes attitudes de travail, des comportements prosociaux et de citoyenneté organisationnelle (Turbaney Yan, 2016). De plus, ressentir que son travail a un sens peut aider à surmonter le stress, les épreuves et les conditions de travail difficiles (Duffy et al., 2013). Aussi, cet état mental a des retombées au niveau organisationnel telles que le fait de favoriser la performance et de diminuer le roulement (Page et Vella-Brodrick, 2009). Les conséquences du bien-être au travail peuvent être d'ordre physique comme la qualité du sommeil et d'ordre psychologique au sens de l'épanouissement et du comportement (Vayre, 2019).

1.3.3 Les facteurs qui influencent le bien-être au travail

Plusieurs facteurs entrent en jeu dans l'instauration d'un climat favorable au bien-être au travail et peuvent déteindre sur le comportement des personnes, qu'ils soient positifs ou négatifs. De même, ces facteurs contribuent à alerter sur les risques psychosociaux, mais également au regard de toute manifestation de stress ou d'angoisse pouvant mener à la dépression. Danna et Griffin (1999) identifient les différents facteurs du bien-être au travail à la figure 1.



Inspiré de Danna & Griffin (1999) : Health and well-being in the workplace

Figure 1 : Facteurs du bien-être au travail. © Danna et Griffin (1999): Health and well-being in the workplace.

Le bien-être au travail commence par l'environnement (Danna et Griffin, 1999) que propose l'organisation à ses équipes. Plus la charge est lourde, plus les facteurs liés au bien-être sont nocifs. L'être humain dans le sens éthique a besoin d'un équilibre pour avancer ou dépasser ses limites. D'abord, les facteurs de risque pour la santé et la sécurité du travailleur font l'objet d'une attention particulière sur la protection du travail, de l'ergonomie et de la médecine du travail. Dans cette conception de santé et de sécurité, le travailleur se retrouve devant des risques liés à des chutes, une activité physique, des infections dues aux produits chimiques, à des allergies ou à des risques de maladies, etc., ce qui peut nuire au bien-être de celui-ci. Des mesures comme avoir des équipements de protection ou adapter les horaires de travail en fonction de la météo peuvent être envisagées.

Danna et Griffin (1999) indiquent que le climat dans l'organisation, les relations au travail et le rôle que la personne détient au sein de l'organisation peuvent être des facteurs liés au stress professionnel. Le stress dans le cadre du travail a un impact indirect sur l'efficacité

du travailleur à accomplir ses tâches. Le stress professionnel peut ne pas provenir du milieu de travail, mais de l'extérieur comme des problèmes familiaux. Le bien-être influence la productivité de l'employé. Danna et Griffin (1999) mettent l'accent sur des variables liées principalement aux traits de personnalité, qui exercent une influence de fond sur le vécu de bien-être d'un individu. Les auteurs relèvent une série d'éléments organisationnels, liés au climat relationnel, à la conception des postes de travail, la santé au travail ; des satisfactions liées à la paie, aux opportunités de promotion, à l'emploi en lui-même et aux collègues ; à l'articulation entre vies professionnelle et privée, à la définition des rôles, à la gestion des carrières, à la structure et à la culture de l'organisation, qui affectent le bien-être. Le niveau de stress élevé entraîne de graves conséquences comme le burn-out qui est le cas extrême du niveau de réponse au stress. Le burn-out est considéré comme étant un sentiment de manque d'une énergie sur le plan physique ou mental (Truchot, 2016).

La répartition des tâches au sein de l'organisation est facteur de bien-être au travail. Cette répartition correspond à l'organisation du travail en ce sens qu'elle détermine les différentes tâches et coordination des unités de travail (Roy et Audet, 2003). De cette charge découle une souffrance en raison du volume des tâches. Elle est dite charge quantitative, car elle doit se réaliser dans un laps de temps donné (Vinet, 2004). La charge quantitative signifie donc la productivité des personnes en emploi et leur cadence de travail. Dans la situation où la charge augmente, les employés se trouvent débordés à cause du temps de travail réduit. Dans ce cas, le rythme ou le volume du travail sera élevé. Une charge de travail élevée sur le plan quantitatif est donc une source de stress (Poirel et al., 2017).

Dans l'incapacité d'utiliser convenablement ses compétences, le mal-être s'accroît (Marchand et al., 2015) et cette lourde tâche peut plonger l'employé dans une charge émotionnelle qui devient un facteur de son bien-être. La charge émotionnelle correspond à toute activité professionnelle qui suppose « la gestion des sentiments permettant d'afficher une expression du visage et une posture publiquement observables » (Hochschild, 1983, p.7). Submergé de travail dans la réalisation d'une tâche difficile, le travailleur se doit de gérer ses propres émotions pour faire face à celles des autres. Cette obligation de contrôler ses émotions

dans des situations difficiles exprime un mal-être, et elle s'avère être pire lorsque son autonomie est restreinte (Dansereau et al., 2017). Sa marge d'autonomie s'avère plus ou moins grande en fonction du mode de coordination en place. Le manque d'autonomie influence le bien-être lorsque le travailleur n'a pas la possibilité de prendre part aux décisions qui le concerne afin d'organiser le travail en fonction de ses capacités physiques, cognitives et psychologiques (Poirel et al., 2017).

Les conditions de travail sont en mesure d'affecter le bien-être du fait de la pénibilité de l'emploi ou même la difficulté à concilier la vie de famille avec celle de l'emploi. On entend par pénibilité les conditions de travail environnementales comme le bruit, la poussière, l'exposition aux produits chimiques, la luminosité, les équipements, la posture, etc. (Fortino, 2014). L'approche de la pénibilité se place au cœur d'une analyse à caractère structurant au sens du travail et dans la préservation de la santé au travail. « Les femmes sont souvent exclues des emplois visiblement exigeants et dangereux, mais leurs emplois peuvent les exposer à des dangers moins visibles » (Messing, 2002, p 673). En effet, la pénibilité renvoie à un ensemble de difficultés, de duretés que les employés qualifient d'insurmontables dès lors qu'ils ne parviennent plus à réaliser leur travail selon le sens et l'éthique et collectif dans le cadre de la construction de leur métier (Fortino, 2014). Cette dégradation du travail reste largement invisible lorsqu'elle renvoie à des métiers mixtes, masculins comme féminins. Du côté social, les identités de métier véhiculent des représentations sociales du travail, des spécificités et des contraintes stéréotypées. Le déni de pénibilité des métiers manifeste un conflit social, des répercussions de la solitude et de la fatigue nerveuse et physique. On y trouve les conflits, la tension sociales, le harcèlement et même l'isolement. Ceux-ci contribuent à une perte de sens au travail et un désir d'exprimer un mal-être.

1.3.3.1 Les microagressions et le bien-être au travail

En quête d'améliorer sa qualité de vie, l'être humain a divers besoins d'ordre physiologique, psychologique et spirituel qu'il cherche à combler afin de sauvegarder son

équilibre. Dans son environnement de travail, il cherche ce qui peut contribuer à améliorer sa qualité de vie.

L'individu se considère dans un état de bien-être lorsque les manifestations positives l'emportent sur les négatives comme avoir la capacité de relever des défis essentiels, d'avoir le sentiment de vivre pleinement, d'être soi-même, de faire corps avec son activité (Waterman, 1993). La psychologie positive (Argyle, 1987 ; Cowen, 1994 ; Seligman, et al., 2005) rejette les indicateurs négatifs en les assimilant à un déclin du bien-être au travail. Pour ce faire, elle préconise de ne considérer que les affects positifs afin de mieux assurer l'assise théorique du concept et en faire un construit à part entière. Cette vision du bien-être conduit à envisager de nouvelles dimensions qui favorisent un sentiment de confiance et d'amour-propre.

Dans la maximisation du plaisir, de la réalisation personnelle et de l'accomplissement, la vision du bien-être est conditionnée à l'utilisation pleine de son potentiel (Deci et Ryan, 2008 ; Ryff et Keyes, 1995 ; Waterman, 1993). Sur le plan organisationnel, le bien-être exerce un effet de créativité et rend le travail impeccable (Lyubomirsky et al. 2005). De plus, la performance individuelle (Wright et Bonett, 1997) s'améliore de jour en jour. Dans la manifestation du bien-être, le travailleur a une santé mentale positive, il se fonde dans un état psychologique positif (Diener, 1994). La productivité organisationnelle (Harter et al., 2002) devient satisfaisante. Le bien-être devient essentiel pour l'organisation, car il participe au climat de travail et s'avère indispensable pour la réussite des objectifs.

Ainsi, lorsque son milieu de travail devient son milieu de vie, l'individu est confronté à divers maux qui peuvent affecter ce bien-être. Les lieux de travail peuvent créer rapidement des conditions qui favorisent le manque de sécurité, de confiance et de compassion, ce qui se traduit par une incohérence organisationnelle. Le bien-être au travail est de ce fait dépendant des possibilités de « bien faire » en ce sens qu'il requiert un sentiment de pouvoir remplir correctement sa mission professionnelle et de se sentir épanoui en dépit de sa position hiérarchique (Légeron, 2008). Une situation de stress peut survenir lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son

environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face (Légeron, 2008).

C'est de cet environnement de travail que proviennent les microagressions qui sont des insultes verbales, involontaires ou intentionnelles qui communiquent des messages destinés à cibler les personnes uniquement en fonction de leur situation marginalisée ou leur appartenance à un groupe (Sue, 2010 p. 271). L'individu voit apparaître les microagressions dans le cadre de ses interactions quotidiennes. Elles découlent de préjugés inconscients liés à l'âge, au sexe, à la sexualité, à la race ou à la nationalité, au statut socio-économique ou financier, à un handicap physique ou mental ou aux croyances religieuses.

En effet, les microagressions se manifestent dans un environnement bien précis, dans le cadre du travail et exercent des effets sur la santé mentale de l'individu. L'impact que peuvent avoir des déclarations en apparence anodines sur la santé mentale d'un individu, en particulier au cours d'une carrière entière peuvent être : des taux accrus de dépression, du stress et des traumatismes prolongés maux de tête, l'hypertension artérielle et les difficultés avec le sommeil (Diener, 1994), Il est difficile d'établir une liste exhaustive d'émotions (Diener, 1994), mais les microagressions nécessitent des ressources cognitives et émotionnelles importantes pour s'en remettre. Elles doivent être prises au sérieux du fait de leur subtilité et elles sont synonymes d'inégalité et de manque de respect. La charge émotionnelle s'accroît car l'individu doit être en mesure de contrôler ses émotions. Il se retrouve dans un dilemme à cause de la subtilité de la microagression. A cet effet, il commence à perdre le sens du travail. Le sentiment d'injustice grandit car l'être humain a fondamentalement besoin de se sentir proche des autres et valorisé par ceux-ci.

CHAPITRE 2

DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Ce deuxième chapitre met en exergue la problématique à l'étude. Il convient de la contextualiser, d'aborder une question de recherche afin de déterminer les objectifs de notre recherche et aussi parler de l'utilité de cette recherche pour mieux éclairer le concept. Ensuite, la démarche méthodologique empruntée sera exposée.

2.1 OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

L'objectif principal de la recherche est de comprendre les effets potentiels des microagressions sur le bien-être des personnes en milieu de travail. Ainsi, notre question de recherche se présente comme suit : Quelles sont les répercussions de la microagression sur le bien-être des personnes s'identifiant comme minorités visibles en milieu de travail ? Afin d'éclaircir cette question, les objectifs secondaires suivants ont été fixés :

- Identifier et décrire les situations de microagression dans un environnement professionnel.
- Décrire et comprendre les influences que la microagression produit sur le bien-être des travailleurs s'identifiant comme minorités visibles.
- Identifier et décrire les stratégies déployées par les organisations pour lutter contre ce phénomène.

- Décrire les perceptions des travailleurs s'identifiant comme minorités visibles au regard des interventions organisationnelles en matière de protection du bien-être.

2.2 DEFINITION DES CONCEPTS

Mise en évidence par la littérature anglophone, la microagression a d'abord été définie par le psychiatre et professeur Chester Pierce dans les années 1970 afin d'éclaircir les interactions raciales entre noirs et blancs caractérisées par des remarques humiliantes. Ce terme se développe en Europe dès 1984 où l'anthropologue et sociologue Philomena Essed dans son ouvrage *Under standing Everyday Racism : An Interdisciplinary Theory* (1991) déploie avec une grande précocité un cadre théorique pour penser le « racisme au quotidien » qui équivaut au concept des microagressions raciales. Jusqu'à présent, ce concept est présenté comme étant une forme de discrimination raciale. Dans la littérature états-unienne, la microagression désigne l'omniprésence des rapports racistes avec les Afro-Américains (Smith, 1988) ainsi que les types d'agressions non verbales que vivent les personnes LGBT (Nadal et al., 2013). Dans la littérature francophone, la microagression n'est pas vraiment reconnue comme telle, mais intégrée à des formes de racisme en commun à un aspect insaisissable, ordinaire (Cognet 2004) et banal. Plus précisément, le concept de microagression retenu dans ce mémoire réfère à la définition de Sue et al. (2007, p.271): « Racial microaggressions are brief and commonplace daily verbal, behavioral, or environmental indignities, whether intentional or unintentional, that communicate hostile, derogatory, or negative racial slights and insults toward people of color ». Avec les recherches en psychologie, le terme microagression est donc élaboré en trois formes non hiérarchisées (Sue et al., 2007). La première forme, *microassaults*, réfère à des actions racistes délibérées. La deuxième forme, *microinsults*, s'inscrit dans des insultes qui peuvent prendre une forme verbale ou non verbale. Enfin, la troisième forme, *micro-invalidations* est une forme d'exclusion par le biais de la différenciation face à l'égalité d'appartenance à la société. Depuis Pierce, le monde de la recherche s'est penché sur la notion de microagression où s'est développé tout un argumentaire visant à nier leur réalité d'où certains détracteurs ont qualifié le concept d'antiscientifique, ou pire encore, de subterfuge politique (Williams,

2020). Les micro-agressions sont pourtant bien réelles et ne sont pas une simple expérience subjective (Williams, 2020).

Quant au concept de bien-être, il repose sur des dimensions à la fois subjectives de satisfaction et de santé, qu'elle soit physique ou psychologique (Zeiden, 2012). Deux facettes s'interinfluençant le composent. D'une part, le bien-être se définit en termes d'acquisition de plaisir et de bonheur (Ryff et Singer, 1998). Selon le point de vue de l'hédonisme, en effet, le bien-être est décrit comme un plaisir, une satisfaction ou un bonheur subjectif et la recherche du bonheur est considérée comme le principe qui motive l'activité humaine (Diener et Lucas, 1999). D'autre part, le bien-être eudémonique correspond à l'actualisation du potentiel humain et des besoins psychologiques (Ryan et Deci, 2001)

2.3 PERTINENCE DE LA RECHERCHE

La transformation des manifestations et des comportements racistes dans la modernité démocratique sont difficilement reconnaissables par les institutions (Bataille et al., 1998). Pouvant être d'une grande diversité, le milieu professionnel s'avère être l'endroit propice à la manifestation de la microagression. Les entreprises doivent être en mesure de réagir aux évènements avec une grande rapidité afin d'offrir des résultats espérés et une bonne structure de gestion par équipe (Dessler, 2009). Avec les recherches déjà explorées, la plupart des récits font état de microagressions abondantes, comme des déclarations racistes et discriminatoires, et surtout des manières de les vivre dans les milieux de travail, c'est-à-dire par le silence (Hamisultane, 2020). Ce silence se positionne dans une intersubjectivité immédiate où les réactions sont différentes les unes des autres.

Notre contextualisation théorique nous permet de mieux comprendre les discours dominants, les stéréotypes, l'influence de la discrimination liée au genre, à l'origine ethnique et à l'origine étrangère (Chicha et Deraedt 2009 ; Kamanzi 2012). Dans le cadre professionnel, le concept de microagression peut nuire à la performance et à la productivité

d'une équipe de travail. Notre recherche se tourne vers une sorte de sensibilisation pour comprendre comment un individu au travail gère une situation et aborde des stratégies de réduction des tensions psychologique causées par de telles situations de microagression. Il s'agit de la pertinence conceptuelle qui nous permet d'améliorer la compréhension de l'environnement dans lequel évoluent les managers et les entreprises (Soparnot et al.,2017).

Dans le champ scientifique, peu d'études ont pu relever le concept de microagression dans toutes ses formes afin de développer des interventions adéquates (Rivera et al., 2012).

2.4 DEMARCHE METHODOLOGIQUE

La présente étude repose sur une démarche qualitative (Bourgeois, 2020) visant à déterminer à partir des observations, expériences et discussion de quelle façon les microagressions influencent le bien-être des personnes en milieu de travail. Le raisonnement choisi est inductif en ce sens où des hypothèses seront dégagées à partir des observations découlant de propositions singulières afin d'aboutir à une conclusion de portée générale. Une telle approche permet de fournir des pistes pour des recherches à portée plus générale et constitue aussi un moyen d'explorer une question peu étudiée.

Le devis sélectionné pour répondre à nos objectifs de recherche est de nature qualitative. De ce fait, la recherche s'intéresse aux cas individuels afin d'en tirer une connaissance approfondie. Le devis sera de type qualitatif et exploratoire dans la mesure où l'on a l'ambition de décrire et d'expliquer plus finement les liens entre l'exposition aux microagressions et le bien-être au travail (Trudel et al., 2007). Entamer une démarche qualitative, c'est réaliser une étude avec un processus flexible, itératif et même adaptif selon lequel l'on peut modifier ou changer l'ordre des idées de départ. Avec cette recherche, il s'agit de porter un regard sur l'expérience humaine dans sa situation complexe dans un milieu naturel bien précis. En effet, le devis qualitatif nous plonge dans une curiosité positive à travers les découvertes progressives sur un sujet délicat. La recherche qualitative permet au

chercheur de comprendre et créer d'importantes données et interprétations au vu de sa présence sur le site. Cette créativité fait de lui un bricoleur (Denzin et Lincoln, 1998) qui est source de variété dans sa démarche d'analyse et le déroulement du projet.

2.4.1 Approche de recherche

Chaque recherche décline et lie un certain nombre d'étapes qui peuvent être itératives (Thiétart et al., 2014) et qui s'accrochent à la finalité de l'étude du fait de ses orientations et ses cadres méthodologiques. La présente partie de la recherche détaille le paradigme interprétatif, qui suppose que le sens attribué aux faits sociaux n'est pas le fait de cadres théoriques d'interprétation (Bourcherf, 2016). Il repose plutôt sur le vécu des acteurs médiatisés par la perception du chercheur, à qui il revient de saisir pleinement le sens et la signification des actes attribués par les acteurs sociaux (Boucherf, 2016). Afin de comprendre l'influence de la microagression sur le bien-être des personnes en milieu de travail et rechercher le sens que donnent les acteurs à ce phénomène, il s'agit de saisir l'opportunité de la notion de compréhension des phénomènes au lieu de leur explication. En effet, notre recherche consiste à décrire l'influence de la microagression sur le bien-être. Afin d'atteindre cet objectif, je me réfère à une approche qualitative exploratoire en ce sens qu'il convient d'organiser les différents éléments essentiels à la réalisation de l'étude en tenant compte des particularités propres à la méthodologie qualitative (Fortin et Gagnon, 2022). Ce modèle d'approche témoigne d'une sensibilité morale différente de celle d'une science positiviste tout en mettant l'accent sur l'exploration en profondeur de ce que vivent les acteurs et permettant aussi de mieux dégager les difficultés, les sentiments d'exclusion, voire les expériences des victimes (Doucet, 2021). Avec l'approche qualitative, la reconnaissance de la complexité du vécu des acteurs permet de se pencher vers de nouveaux horizons et conduit à développer des hypothèses non planifiées (Trudel et al., 2007).

2.4.2 Mode de collecte des données

S'interroger sur la méthode représente chez les chercheurs un aboutissement incontournable quand il s'agit de faire admettre par la preuve les résultats de leur investigation (Boucherf, 2016). La méthode se définit, selon Boucherf (2016), comme le moyen, le procédé ou la démarche par laquelle on accède à ce qui est pensé représenter la réalité. Ainsi, la méthode empruntée dans cette recherche est de nature qualitative en ce sens que notre observation sera directement immergée dans la situation empirique à l'étude. Bien qu'une recherche puisse reposer sur plusieurs techniques de données, notre méthode qualitative repose sur des entretiens. L'entretien ou entrevue semi-dirigée :

[...] consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche (Savoie-Zajc, 2010, p. 341).

Ainsi, notre recherche à partir de ces entretiens est sujette à la saisie des processus interprétatifs des significations que les acteurs allouent à leurs actes, comportements et pratiques (Boucherf, 2016). Ces entretiens semi-dirigés individuels, plus que tout autre dispositif, permet de saisir, au travers de l'interaction entre un chercheur et un sujet, le point de vue des individus, leur compréhension d'une expérience particulière, leur vision du monde, en vue de les rendre explicites, de les comprendre en profondeur ou encore d'en apprendre davantage sur un objet donné (Baribeau et Royer, 2012). Comme la parole est donnée à l'individu, l'entretien s'avère un instrument privilégié pour mettre au jour sa représentation du monde. L'entretien semi-dirigé est une méthode qui permet de recueillir de l'information qualitative, tout comme le sont le forum de discussion, l'observation directe et l'analyse documentaire (Laforest et al., 2011). Notre méthode s'applique à un petit échantillon en ce sens que l'entretien donne accès aux vécus et aux opinions car

[...] l'entretien est vu comme un instrument privilégié pour dénoncer, de l'intérieur, les préjugés sociaux, les pratiques discriminatoires ou d'exclusion et les iniquités dont peuvent faire l'objet certains groupes considérés comme «

différents », « déviants », ou « marginaux » (malades mentaux, homosexuels, détenus, consommateurs de drogues, sans-abri, etc.) (Poupart, 1997, p. 178).

Avec la capacité à décrire en profondeur plusieurs aspects importants de la microagression dans notre recherche, cette méthode s'avère rigoureuse en ce sens que la rigueur de la méthode qualitative est en partie liée à la complexité même de ce champ d'étude. La conduite des entretiens est axée sur des questions ouvertes, non-orientées et surtout limitées. Un nombre bien limité de participants est rencontré tout en les informant de la nature du projet. Un lieu et une durée sont choisis afin de mettre le participant à l'aise.

La présente étude fait appel à des entrevues semi-dirigées en vue de donner un accès direct à l'expérience des participants et aussi de produire des données riches en descriptions. Ce mémoire explore donc l'influence de la microagression sur le bien-être des personnes en milieu de travail. Différentes étapes ont guidé la tenue des entrevues. D'abord, le formulaire d'information et de consentement est présenté aux participants afin de prendre part à l'entrevue en ayant accès à toutes les informations concernant leurs droits dans ce projet de recherche (voir annexe B). Après lecture et signature du formulaire de consentement, les participants sont invités à répondre aux questions inscrites au guide d'entrevue (voir annexe A). À ce sujet, cinq (5) questions principales leur ont été posées et elles ont été complétées par des sous-questions qui se comptabilisent au nombre de douze (12) questions. Ces questions ont été formulées à partir des objectifs de la recherche.

Les entrevues ont été enregistrées en audio, afin de permettre leur retranscription en verbatim. La chercheuse a pris quelques notes au cours de l'entrevue afin de retenir des mots clés sur lesquels elle souhaitait revenir. Les témoignages des participants se sont déroulés en français et ont duré de 28 à 73 minutes, avec une durée moyenne de 46 minutes.

2.4.3 Population à l'étude et constitution de l'échantillon

Dans cette recherche, nous étudions une population qui vit la microagression en milieu de travail en raison de ses caractéristiques personnelles, plus précisément les personnes qui s'identifient comme minorités visibles. Les minorités visibles correspondent à la définition que l'on trouve dans la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Il s'agit de personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche.¹

Plusieurs choix liés à nos objectifs et à notre population ont guidé notre échantillonnage (Pirès, 1997). Pirès (1997, p. 122) décrit l'échantillon comme désignant « une petite quantité de quelque chose pour éclairer certains aspects généraux du problème ». Lecompte et Preissle (1993) distinguent entre deux actions interreliées par lesquelles tout chercheur passe pour décider de l'échantillon : l'action de sélectionner et l'action d'échantillonner comme tel. L'action de sélectionner réfère au processus général de décider, de cibler, non seulement l'objet de l'étude, mais aussi l'angle par lequel on souhaite l'approcher. C'est lors de l'opération de la sélection que les balises théoriques et conceptuelles sont utiles, que les considérations pratiques, matérielles et logistiques sont prises en compte. Par mode de recrutement, Miles et Huberman (1994) proposent pour leur part un ensemble de critères qui touchent à plusieurs aspects. Le premier aspect souligne l'intention du chercheur face aux cas à étudier (la microagression qui ne cesse de sévir dans tous les domaines professionnel). Aussi, comme critère, la construction théorique qui rend opérationnel l'objet d'étude et justifie, théoriquement parlant, l'échantillon (ensemble de critères, de balises théoriques qui permettent d'étayer le choix). Un troisième groupe de critères est d'ordre logistique (l'accessibilité, la facilité d'entrée, le calendrier, les échéances, la disponibilité, les coûts).

Dans cette étude, la sélection des participants s'est basée sur les critères suivants :

- S'identifier comme minorité visible;

¹ Cette définition est appelée à évoluer. Voir à cet égard le Rapport du groupe de travail sur l'Examen de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.

- Être à l'emploi d'une entreprise québécoise;
- Avoir vécu une ou des situations de microagression en emploi.

Le recrutement a été réalisé par l'intermédiaire d'organismes communautaires qui ont accepté de diffuser notre appel à participation dans leurs réseaux sociaux (Facebook, Gmail, Zoom). L'appel invitait les personnes qui s'identifient comme minorités visibles et victimes de microagression à manifester leur intérêt à participer. Cet appel a été diffusé à partir de janvier 2024 et des rappels ont circulé jusqu' en mars 2024. Ainsi, le recrutement a permis la participation de cinq femmes noires et d'un homme noir, tous s'identifiant donc comme minorités visibles et œuvrant au sein de différentes entreprises québécoises. Les entrevues ont été d'une durée de 46 minutes en moyenne. Deux participantes ont participé aux entrevues par l'intermédiaire de l'application Zoom, et les autres en présentiel. L'échantillonnage était de type non-probabiliste volontaire en ce sens que les acteurs s'ouvrent volontairement en partagent leur vécu et expérience.

2.5 CONSIDERATIONS ETHIQUES DE LA RECHERCHE

Par sa définition, l'éthique relève du domaine de la philosophie qui se préoccupe des valeurs qui guident les conduites et les comportements humains. Fondée sur des principes moraux, l'éthique concerne essentiellement la détermination des principes qui distinguent le bien et le mal, le bon du mauvais, le vrai du faux ; elle concerne aussi le sens qu'on donne à ces termes et à ceux qui renvoient aux principes de justice, d'équité et d'intégrité (Harrison, 2000, p. 36).

La présente étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche. Dans le cadre de notre recherche, les données recueillies sont sujettes à la confidentialité et au consentement libre et éclairé. Tous les noms des participant(e)s ont été remplacés par un code. De plus, des mesures ont été prises pour dépersonnaliser les données identificatrices et pour supprimer des données qui permettraient de les identifier indirectement ou par recoupement d'informations (nom de l'entreprise, poste exact, lieu, etc.). La chercheuse et la

directrice de recherche sont les seules personnes ayant eu accès aux données. La recherche qualitative, dans son ensemble, appelle une certaine posture « constructiviste » où le savoir naît du dialogue, de la co-construction et de la prise en compte des représentations des acteurs qui ne sont pas vus comme des « idiots culturels » (Caratini, 2004). En cela, il y a nécessairement relation intersubjective de proximité. Dans l'intention d'être à l'écoute du sujet, le concerné accueille le chercheur, lui donne de son temps, lui accorde sa confiance. Les approches qualitatives sont donc tout entières construites autour d'un rapport de proximité entre le chercheur et le sujet (Caratini, 2004). En quelque sorte, on pourrait dire que l'éthique en recherche qualitative – en tant que pratique scientifique, que pédagogie et qu'action citoyenne – se pose à trois niveaux qui s'interpénètrent (Guillemin et Gillam, 2004) :

- macro-éthiques (la recherche qualitative dans les enjeux sociaux) ;
- méso-éthiques (la recherche qualitative et les comités d'éthiques) ;
- micro-éthiques (la recherche qualitative et la pratique du terrain dans la rencontre des sujets).

CHAPITRE 3

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

3.1 PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS

Six personnes ont participé à la recherche et ont été rencontrées dans le cadre d'entretiens semi-dirigés. Elles ont alors eu l'occasion de partager leur vécu au regard des microagressions en milieu de travail. Précisément, il s'agit d'étudier les microagressions telles quelles sont vécues en milieu de travail. Le profil de ces participants est présenté au tableau 1. Tous les noms des participants ont été codifiés pour assurer la confidentialité des résultats. Plus précisément, le recrutement a permis la participation de cinq femmes noires, et la participation d'un homme noir, tous s'identifiant donc comme minorités visibles.

Tableau 1
Profil des participants à l'étude

Participants	Secteur d'activité	Poste occupé	Identification	Statut
Participant S	Secteur hospitalier	Agente administrative	Femme de minorité visible	Employée
Participant A	Secteur du commerce	Préposée au service aux tables	Femme de minorité visible	Employée
Participant H	Secteur du commerce	Préposée au service à la clientèle	Femme de minorité visible	Employée
Participant I	Secteur du commerce et de la logistique	Gérant de succursale	Homme de minorité visible	Gestionnaire
Participant M	Secteur de la santé	Préposée aux bénéficiaires	Femme de minorité visible	Employée

Participant T	Secteur du commerce	Assistante chef d'équipe	Femme de minorité visible	Employée
---------------	---------------------	--------------------------	---------------------------	----------

3.2 LES SITUATIONS DE MICROAGRESSION

3.2.1 La signification des microagressions selon les participants

En début d'entretien, les participants ont été invités à définir la notion de microagression, telle qu'ils la percevait. Trois participantes connaissaient à peu près ce concept. Il s'agit des participantes A, H et S. Les participantes A et H n'ont donc pas été en mesure de fournir une définition. Quant à la participante S, elle tente une définition et déclare :

Non, je n'ai jamais entendu parler de la microagression, donc c'est tout nouveau pour moi. Et puis, je n'ai pas de définition proprement dite. En entendant microagression je me dis que micro, c'est petit, donc microagression petite agression.

Dans cette même lignée, les autres participants avancent des définitions en fonction de leurs perspectives dans le milieu de travail. Leur conception de la microagression repose donc sur des paroles ou des gestes subtils, mais néfastes.

Participante T : « *Moi je dirais que la microagression, ce sont des attaques tacites en fait à l'égard des collègues.* »

Participant I « *Si je comprends bien microagression ce sont des comportements, des remarques ou des gestes peut-être subtils, mais néanmoins offensants ou discriminatoires. C'est ça en fait, envers une personne ou un groupe.* »

Participante M « *C'est quelque chose de subtil. Ce n'est pas un acte qu'on peut identifier facilement.* »

La définition donnée par la littérature a ensuite été présentée aux participants. Ils ont pu alors renchérir. Par exemple, la participante T, souligne, « *le fait d'être la plus jeune permet aux autres collègues de te sortir des commentaires odieux.* ». Le participant I parle d'« *avoir un poste de gestionnaire en étant noir et intégrer une succursale dans laquelle une employée a fait plus de 14 ans donne l'accès à la microagression* ». La participante M situe le concept dans « *les paroles qui sont banalisées par des blagues ou des moqueries diluées* ». De ces interventions, la microagression prend une posture insaisissable, car elle est bien réelle et ne relève pas que d'une simple expérience subjective.

En somme, le caractère subtil et intentionnel ou non de la microagression et la transmission des messages hostiles ou négatifs à l'égard d'une personne ciblée en raison de son appartenance à un groupe ressortent bien dans le discours des participantes.

3.2.2 Les situations de microagression décrites par les participants

Lors des entrevues, les participants ont consenti expliquer les situations de microagression qu'ils avaient vécues en milieu de travail. Ils évoquent plusieurs situations auxquelles ils ont été confrontés. Provenant de différents secteurs et occupant différents emplois, chacune des situations sera décrite cas par cas afin de bien la contextualiser. Les participants S et I abordent l'intégration difficile en emploi qu'ils ont subi. Lors de leur arrivée en poste, ils ont senti la différence et ont vécu des situations de détresse psychologique qui ont mis en jeu leur estime personnelle. Ils donnent des exemples pour situer la provenance de cette microagression.

La participante S commence par son intégration qui a été difficile lors de son transfert d'administration en raison de la microagression subie dans son ancien département.

Mon intégration a été compliquée. Comme j'ai dit, je suis la première noire étudiante et je suis la plus jeune de l'équipe. Et quand j'entrais à l'administration, je quittais la cuisine. Donc ce n'est pas la même catégorie

[d'emploi]. Je quittais la catégorie 3 pour aller en catégorie 2 qui est une catégorie un peu plus élevée que les préposés au service alimentaire. Donc déjà, ma première journée de travail n'a pas été facile, parce que on ne m'avait pas transmis le lieu de formation. Toutes les informations concernant ce qui allait se passer le premier jour, c'est moi qui à la veille ait essayé d'appeler le matin pour savoir où est ce que je devais me rendre. C'est là que mon gestionnaire m'envoie l'adresse et je me rends compte qu'il y avait aussi d'autres personnes, d'autres québécois qui devaient faire la formation et qui étaient là avant moi. Donc j'ai eu pratiquement 15 minutes de retard et je n'ai pas eu d'excuses venant de la part de l'organisation. [...]

Le deuxième jour, j'ai commencé à me sentir mal. Donc, c'est vrai que c'est ma première semaine de travail dans un milieu, je peux dire un peu stressant parce que tout est structuré là-bas et quand tu es en minorité visible et que tu es nouvelle, tu as une certaine pression. Et déjà, comme moi, lorsque je suis nouvelle dans une organisation, je ne parle pas, j'observe beaucoup donc on a l'impression que je suis timide. Déjà que je suis arrivée en retard, déjà que je ne comprenais vraiment pas les logiciels, le système du [nom de l'emploi], les applications qu'on utilise et tout. Et le 2e jour, je tombe malade donc je ne peux pas me rendre au travail. Mais malgré ça, je me rends. Mais je ressens une fatigue. Fait que j'avais tendance à un peu somnoler parfois, donc le formateur qui ne m'interpelle pas, qui ne m'approche pas. Le lendemain, là c'est grave parce que je ne peux même pas fournir d'efforts et tout. Mais j'ai une certaine pression vue que le premier contact avec le formateur n'était pas agréable comme je veux dire et que c'est un nouveau boulot aussi. Je me dis faut que je me rende là-bas pour signifier que je suis malade. Je vais à mon travail avec mon chéri qui m'accompagne. Je signifie à mon formateur que je ne me sens pas bien et je ne pourrai pas travailler. A peine s'il m'a regardé. Il m'a lancé : Ouais, tu peux rentrer. Et quand je suis rentrée, je suis passée d'abord à la pharmacie prendre des médicaments et quand je suis rentrée, j'ai appelé mon patron qui n'a pas décroché. Je lui ai laissé un message vocal pour lui signifier que j'étais très malade. J'étais très brûlante de fièvre et je ne pouvais vraiment pas venir au travail. Je ne sais pas si ma santé allait s'améliorer, mais je voulais quand même l'informer. Je n'ai pas eu de retour de mon patron me signifiant qu'il avait reçu le message vocal. Le lendemain, ça n'allait toujours pas et là ça s'aggravait de jour en jour. Donc je n'ai pas pu me rendre à la formation.

Le participant I situe la microagression dans son environnement de travail, lors de son arrivée en poste, en spécifiant qu'il est un gestionnaire noir.

Tu sais chez nous, l'entreprise où je travaille, il y a une philosophie. On te dit que les gestionnaires ne doivent faire au bureau que 20% [de leur temps] et les 80% (qui restent), ils le passent quand même sur le plancher. Tu es tout le temps

avec les employés et tu travailles comme eux en fait. Il y a un employé quand même qui a duré dans l'entreprise. Elle a fait 14 ans au sein l'entreprise. Du coup, moi quand je suis arrivé, moi je suis venu et, comme par hasard, je suis son supérieur hiérarchique. C'est comme si je suis venu prendre sa place. Elle me dit que ça l'étonne que la direction ait pris un gestionnaire noir. Elle ne cessait pas à me rappeler quand même, la valeur de la monnaie canadienne et la valeur de la monnaie de mon pays. À chaque fois, elle demande, vous votre pays, vous utilisez quelle monnaie ? Je lui dis et elle me demande oui mais donc 1\$ c'est combien de CFA ? J'ai lui dis 450. Elle me dit « Ah ouais donc si tu retournes chez toi quand même, tu seras riche ». Je lui dis effectivement bon, ce n'est pas la même chose, mais il y a ce qu'on appelle la valeur de l'argent parce que chez nous quand tu es gestionnaire, tu t'assois quand même. Je suis obligé de tout le temps me justifier en fait, pour lui donner des exemples. Quand je lui donne des consignes, elle me sort qu'elle s'y connaît. Elle n'a pas été tendre, mais je l'ai ignorée. Quand on est étranger et qu'on exerce quand même des postes de responsabilités, parfois, effectivement, tu rencontres ce genre de comportement et tu fais avec.

Les autres participantes partagent leur vécu au regard des microagressions et expliquent les réactions qu'elles génèrent.

Participant M : « Nous avons l'habitude de tout le temps travailler dans un milieu multiculturel et le fait d'entendre sa collègue dit du jour au lendemain « ce sont les Noirs ». Le fait de mettre certaines personnes dans une catégorie sachant que tout le personnel a son nom inscrit sur son vêtement, c'est comme une sorte de boom [une explosion] où tu ne t'y attends pas. »

Participant T : « Je me souviens avoir reçu un commentaire d'un collègue québécois qui est entré au travail et il discutait avec un autre collègue québécois et tout. À ce niveau, bah je devais intervenir dans la conversation parce que j'étais en droit d'intervenir en fait. J'ai vu comme de l'étonnement en fait, mais vraiment de l'étonnement. Parce que je parlais français et je parlais couramment français, c'est quelque chose qui m'a choquée. »

Participant H « Nous avons l'habitude d'avoir des bons de réductions que nous pouvons partager avec la famille et les amis. J'étais donc venue avec des amis magasiner et mon gérant s'est mis à nous suivre et harceler mes amis comme s'ils étaient des voleurs, comme si on allait faire des dégâts, alors qu'il n'avait pas l'habitude de le faire avec d'autres personnes. J'étais embarrassée et choquée du fait qu'il savait qui j'étais mais il a profité de l'occasion pour me ridiculiser devant mes collègues et les clients. »

Participant A : *« Lorsque j'ai mis pied dans ce milieu de travail, mes collègues me l'ont présenté une collègue comme une personne bienveillante qui ne faisait aucune différence. À ma grande surprise ça n'a pas été le cas pour moi. Étant, nouvelle, je me dis que je dois me rapprocher de cette dernière au vu et au su du bon témoignage que j'ai eu. Mais à ma grande surprise, c'était l'inverse chez moi. La dame me mettait les bâtons dans les roues. Elle passait son temps à dire à tout le monde qu'elle ne m'aimait pas, elle racontait des mensonges au point où, lorsque je venais et je saluais, à peine si on me répondait. Je me sentais de trop dans ce milieu, mais je faisais avec. Lorsqu'on travaillait ensemble, elle se plaignait à la responsable qu'elle ne veut pas travailler avec moi. Au point où un soir, j'étais juste en train de rire avec une résidente, et elle est venue me dire que je n'ai pas le droit de parler à la résidente. Je vais lui parler pour lui dire que « Ah vraiment, je m'excuse si tu as pensé que j'étais en train d'énervé la résidente, je riais avec elle ». Elle s'est énervée, a commencé à crier : « Tu l'as irritée, tu l'énervais NON tu ne riais pas avec elle ». C'est comme si elle s'était mise à la place de la résidente, comme si elle était dans le corps de la résidente. Et elle continuait. Je fus surprise parce qu'elle m'a fait vivre l'enfer. »*

Il ressort donc des entrevues que la microagression a lieu lors de l'intégration, soit lors des premiers contacts. Ces premiers contacts sont comme des indices révélateurs de la microagression. Comme l'a signifié la participante S *« Moi je me suis sentie vraiment à l'écart »*. La microagression génère donc un sentiment d'exclusion.

Dans leurs récits, les participants témoignent des actions qui ont été posées et peinent à exprimer l'inexplicable. Les participants s'identifient comme minorités visibles, ce qui les rend sensibles et vulnérables à la microagression dans un environnement de travail. Les remarques subies sont similaires et formulées au regard de leur appartenance à un groupe donné.

Participant S : *« Y a des gens qui critiquaient la couleur de peau. Moi, j'appelle ça critiquer parce que du moment où tu me dis « ah mais tu es foncée, est-ce que tu t'adaptes au soleil ? », c'est un peu comme si moi je demandais « ah mais tu es blanc ? Est-ce que le soleil ne te fait pas de rougeur ? » Vraiment les critères sur la couleur de peau et les cheveux, moi ça me dérange »*

Participant T : *« Vous savez, y a des gens qui arrivent au travail avec des commentaires vraiment désobligeants sur ta personne, sur ton poids, sur ta taille, sur la texture de tes cheveux. Ça met vraiment mal à l'aise et, à chaque fois, je*

me sens comme insultée en fait, mais c'est dit de manière subtile. Ils profitent, d'une blague, d'un ricanement. Je dirais, en fait, ça m'affecte vraiment. Mais tellement c'est dit de manière subtile, tellement c'est dit avec humour que, c'est difficile de déceler en fait. Je dirais l'injure en fait derrière ses propos. Par exemple, ma gestionnaire arrive au travail je me souviens, elle est arrivée au travail une fois. Elle se rend compte que dans l'horaire qu'elle-même a pris le temps de faire, il y a que des Noirs dans l'horaire. Elle vient et dit à haute voix « ah ouais, cette fin de semaine c'est juste fait pour les Blacks en fait ».

Participant I : *« Je sais qu'il y a une de mes employés qui ne cessait pas à me rappeler quand même, la valeur de la monnaie canadienne et la valeur de la monnaie de mon pays. À chaque fois, elle demande, vous votre pays, vous utilisez quelle monnaie ? »*

Participant H : *« Mais souvent, même quand les gens veulent dîner à la salle de pause, quand il y a souvent des Québécois et il y a un Noir qui vient dîner, tous les Québécois se lèvent pour aller à une autre table. »*

Participant M : *« On travaille dans une salle à manger et les employés ont pour devoir la satisfaction des résidents, c'est à dire que tu vas, tu demandes le menu et le résident choisit et tu as la possibilité de prendre quatre assiettes ou trois assiettes en fonction de tes capacités. Le maximum est quatre assiettes. Du coup, les employés prenaient les assiettes et parmi eux, une personne demandait cinq assiettes pour être plus efficace et rapide que les autres. La personne demande cinq assiettes et laisse la dernière assiette à côté en stand-by pour amener les quatre assiettes et venir rapidement prendre la cinquième assiette pour vite terminer. Le chef cuisinier, était présent ce jour et a demandé à ses employés : qui laisse une assiette de côté parce que ce n'est pas du tout normal, et l'une de mes collègues répond « ce sont les Noirs ». Quand elle a dit ce sont les Noirs, le chef cuisinier qui est québécois, l'assistant du chef cuisinier tous ceux qui travaillaient ce jour étaient comme fâchés. Le chef s'est mis en colère pourquoi tu dis que ce sont les « Noirs », tu n'as pas le droit et il lui a dit mais tu connais le nom de tout le monde. En effet, ce n'était pas du tout normal et nous même, on était choqué, figé par ce qui venait de se produire. Comme elle a vu que tout le personnel n'était pas du tout content de l'acte qu'elle a posé, elle est venue vers nous, a pleuré et s'est excusée. Je lui ai dit franchement les Noirs on est Noir donc t'inquiète pas on va passer au-dessus de cela. Ça n'a même pas fait deux jours et cette dernière reproduit le même acte. Et là, la première fois on pardonne, mais tu poses l'acte une deuxième fois c'est comme si tu t'es joué de nous parce qu'on avait cru en tes premières excuses, tu nous rabaisse, tu nous stigmatises. Fait qu'on ne se sent plus à l'aise en présence de cette personne. » Posé une question*

Les participants expliquent les microagressions qui sont de nature récurrente dans les milieux de travail. Ils se sentent réduits à la couleur de leur peau et les microagressions les renvoient à une différence.

Outre ces commentaires, les participants évoquent la microagression dans les situations durant lesquelles ils se retrouvent en minorité. Principalement les femmes participantes qui sont souvent victimes de microagression en raison de leur vulnérabilité. Certaines femmes parmi les participants évoquent les cas de répartition des tâches ou le refus de les obéir. Par exemple, la participante T se sent inconfortable et agressée lorsqu'il s'agit de la répartition des tâches.

À notre dernière rencontre, j'évoquais la possibilité que la répartition des tâches pourrait être constituée en fait pour ma part comme une sorte de microagression. Parce que dans le fond, ce milieu de travail dans lequel je suis, il arrive parfois où tu te prends des commentaires du genre « ouais mais toi vu que tu es en forme physiquement, tu es une femme noire, tu peux faire telle ou telle affaire, vu que toi tu es mieux que tel, et tu es moins âgée que tel, tu peux faire telle ou telle affaire, tu peux faire 2 ou 3 affaires plus que l'autre ». Moi en ce moment précis, je me sens comme agressée en fait. Parce que je trouve que ce n'est pas parce que j'ai peut-être une bonne condition physique que je suis prédisposée à faire toutes les tâches, en fait, qui me sont désignées, ou bien toutes les tâches qui sont marquées dans la liste des affaires à faire pour la journée, en fait. J'aimerais ça, par exemple, que les collègues des entreprises considèrent le fait que, avoir une bonne condition physique et tout ne donne pas le droit aux autres en fait, de te donner des tâches supplémentaires. À chaque fois que je reçois des commentaires de ce genre, je me sens comme agressée dans ma personne, je me sens comme agressée dans mon être en fait.

La participante, évoque la responsabilité de chacun dans l'accomplissement des tâches en se souciant des préjugés envers les femmes, et a fortiori envers les femmes noires.

Au regard des tâches, au-delà de la répartition qui est vécus comme injuste, les microagressions décrites concernent également l'attribution des erreurs ou des fautes aux personnes.

La veille, j'avais fait un poste de travail parce que je suis une multitâche, donc je fais tous les postes et j'avais fait un poste de travail auquel je ne suis pas habituée. Je n'avais pas reçu l'information qui disait que, quand on fait monter les navettes, donc les chariots à nourriture sur les étages, il a COVID sur certains étages. Ça, je ne savais pas. Du coup, il ne fallait pas. Il fallait laisser les chariots devant l'ascenseur. C'est clair que moi, si on me signifie que je dois laisser des chariots devant l'ascenseur, ça m'arrange. Et comme je ne savais pas, je branchais les chariots dans la cuisine. Et le lendemain, quand je suis arrivée, les responsables des étages ont lancé l'information que celle qui a fait monter les chariots hier a branché les chariots alors qu'il y a la COVID sur les étages. Et elle a signifié qu'ils m'avaient dit de laisser les chariots à l'entrée, mais je n'avais pas écouté. Chose qui était fausse. Donc, il y a un employé qui ne savait pas que c'était moi qui avais fait le poste, et puis sa collègue lui a dit que c'est certainement [la participante S] qui est mon nom. Et il a dit, mais quand est ce que ces gens-là vont quitter notre territoire? Quand est ce que ces gens-là vont quitter notre territoire et tout notre pays? J'étais choquée et j'ai gardé mon sang froid, je n'ai pas parlé, je me suis juste retournée. Ça m'a fait quand même mal parce que je ne viens pas d'un pays tellement pauvre. Donc ça m'a fait vraiment mal.

Dans le même ordre d'idées, les personnes victimes de microagression se disent faussement accusées, surveillées et leur réputation est entachée.

Participante A « Elle passait son temps à dire à tout le monde qu'elle ne m'aimait pas. [...] J'étais arrivée mais je l'ai surpris en train d'écrire à la responsable. Je l'ai vu sur le côté avec le téléphone que je ne suis pas là. Automatiquement j'ai reçu l'appel de la responsable elle a vu que c'était faux elle l'a convoqué le lendemain. [...] Elle racontait des mensonges au point ou lorsque je venais et je saluais à peine si on me répondait. Je me sentais de trop dans ce milieu mais je faisais avec. »

Participante B : « Sur le plancher, ma collègue m'a crié là-dessus en présence de la responsable et des résidents que je n'ai pas le droit de parler que je suis une Noire et grosse. Elle m'a traitée de tous les noms tout en criant devant les résidents. [...] Lors de nos pauses, ma collègue s'empressait d'aller raconter des menteries à la responsable que nous sommes sur nos téléphones aux heures de travail. »

Participante H : « Mais souvent, même quand les gens veulent dîner à la salle de pause, quand il y a souvent des Québécois et il y a un noir qui vient dîner, tous les québécois se lèvent pour aller à une autre table. Donc, ça, je trouve que ce n'est pas vrai. Une entreprise qui parle de diversité inclusion, qui parle de ça dans

tous ces règlements ne devraient pas avoir des employés qui se comportent comme ça. »

Pour la participante H, La microagression prend la forme d'inactions et d'injustices en milieu de travail qui sont pour la plupart du temps épuisantes et fragilisantes :

Quand j'avais commencé à travailler, environ un mois après, j'ai eu un accident au travail. En fait, après avoir fini de travailler, j'étais dans les vestiaires, en me retournant pour prendre mon sac, ma rotule s'était déplacée et je ne pouvais pas me lever. Je me suis mise à crier à l'aide et il y a même ma gérante adjointe qui était dans la salle de pause. Elle m'a entendue. Elle est venue directement. Il y avait d'autres personnes qui étaient là puisque je ne pouvais pas rester debout, je ne pourrais pas rester assise. Ils m'ont servi de support pour m'adosser, mais je ne pouvais même pas bouger mon pied. Je leur ai demandé dans un premier temps s'ils pouvaient m'aider à étendre mon pied pour que je puisse redresser mes pieds et ils ont dit que non, qu'ils ne veulent pas toucher à ça parce qu'ils ne veulent pas de problème. Ils ont appelé une ambulance. Et quand, l'ambulance est venue, ma gérante adjointe m'a dit que même si j'ai fini le travail, c'est considéré comme un accident de travail parce que je l'ai eu au travail. Ensuite, quand les ambulanciers sont venus, ils m'ont aidé à me relever et quand je me suis relevée, ma rotule s'était placée. Ma gérante m'a remis des formulaires d'assurance que je devais remplir et elle m'a dit d'aller à l'hôpital pour pouvoir les remplir. Et là c'étaient des formulaires de CNESST. Mais lorsque je suis partie, l'ambulance a déclaré comme accident de travail. Du coup, moi, je ne savais pas que je devais remettre les formulaires directement au médecin. Donc, je ne l'avais pas remis ça sur le coup mais le lendemain je suis allée et ils m'ont dit que pour remplir le formulaire d'assurance ça doit prendre des mois et ça a pris environ un mois et demi. Et avant qu'on me retourne le formulaire, je devrais payer 45\$. Mais le lendemain, à la suite de mon accident, on m'a appelé à mon travail, on m'a dit de venir faire une déclaration d'incident et j'ai raconté tous les faits. Maintenant après, ils ont respecté les conditions de formulaires qui disaient que je devais travailler assise tout ça, tout ça, tout ça. Mais moi, je croyais aussi qu'ils allaient me prendre en charge vu que c'était un accident de travail, car j'avais établi toutes les démarches cause de ça, j'étais allée compléter de retourner pour que tout soit payé par eux. Dans ma tête, je croyais qu'ils avaient. Ensuite, j'ai eu mon rendez-vous avec l'orthopédiste et il m'a remis des formulaires, il m'a prescrit des orthèses. Il a tout mis sur le compte de la CNESST et je devais garder une copie à mon employeur. Lorsque je suis allée vers mon employeur, à ce niveau-là, il me dit que moi, c'était une commission personnelle que

ce n'était pas considéré comme un accident de travail. Ben moi, je ne voulais plus parler trop. Je n'ai rien dit. Mais j'ai dit que ma gérante avait dit que c'était considéré comme un accident de travail. Et ils m'ont dit d'aller voir la gérante du personnel. Je vais la voir et elle me dit : euh toi ton cas ce n'est pas un accident du travail, c'est un accident personnel. Du coup j'ai dit, mais ma gérante m'avait dit que c'était un accident du travail. Elle me dit alors attend que ta gérante revienne de congé. Mais le fait est que lorsque je revenais, quand j'allais voir, la gérante du personnel, elle me disait que ma gérante est en congé et là moi ça m'a étonné parce que je l'avais vu dans la semaine en train de travailler, en tenue avec son badge d'entreprise. J'ai demandé deux à trois fois, on me faisait tourner en boucle. J'ai même appelé la CNESST pour leur demandé si j'avais un dossier à mon nom tout ça, ils m'ont répondu qu'aucun dossier n'a jamais été ouvert mais j'avais eu un accident de travail depuis telle date tout ça et ils m'ont dit que rien n'a été enregistré. Et lorsque j'ai vu qu'on me faisait tourner j'ai laissé tomber je suis allée acheter les médicaments et l'orthèse. Je me suis vraiment sentie très mal parce que je me suis dit s'il ne voulait pas me prendre en charge, alors pourquoi ils m'ont fait remplir ce formulaire? Parce que c'est quand j'étais venu, je lui ai dit que quand j'avais fait la déclaration d'incident, pourquoi ils m'ont fait tout ça s'ils ne voulaient pas me prendre en charge? Et après, juste pour remplir ce formulaire, le seul formulaire qu'ils m'ont fait remplir m'a pris 45 dollars et pourtant RIEN. En même temps, je me suis dit « bon, c'est ma santé, si je reste là à les attendre, je vais empirer mon état de santé donc j'ai fermé le sujet et merci. J'étais démoralisée je pleurais. » Je me demandais même si ce n'est pas parce que je suis une minorité visible qu'ils me traitent de la sorte. Parce que la gérante du personnel a dit on ne va pas vous faire profiter en plus d'être sur notre territoire. Je me suis sentie agressée.

La participante est attristée par son vécu, car la microagression peut entraîner des conséquences néfastes. La victime se sent perdue, car les actes sont perturbants et, avec le temps, ils deviennent plus difficiles à vivre et moins acceptables. Ils contribuent à détériorer le bien-être. Cette manifestation invisible d'actions subtiles entraîne diverses émotions qui traversent la victime telles que le regret, la tristesse, la colère, la remise en question. Plusieurs émotions, pensées et réactions peuvent impacter sur le bien-être de la victime.

3.2.3 Les conséquences des microagressions sur le bien-être des participants

Le climat de travail est un facteur clé du bien-être. Dans cet environnement, la manifestation de microagressions entraîne des conséquences néfastes sur le bien-être des personnes. À cet effet, les participants à l'étude ont ressenti plusieurs émotions lorsqu'ils ont été victimes de microagressions. Le sentiment d'exclusion, le sentiment d'injustice, la perte motivation, l'instabilité émotionnelle ou même la détérioration de leur état psychologique font partie des répercussions qu'ils décrivent. Ils indiquent qu'avec la culture d'exclusion que génère la microagression, celle-ci engendre de multiples conséquences car ce sentiment donne l'impression de ne pas être à sa place dans son milieu de travail ou même le sentiment d'être invalide. Cette accumulation des actes quotidiens entraîne des émotions intenses pouvant aller jusqu'à causer des atteintes à la santé mentale. Ces conséquences dites émotionnelles comprennent le doute de soi, le découragement, la frustration et l'épuisement. Cette accumulation est comme une cascade d'où découlent plusieurs réactions. C'est le cas de la participante A qui à force de subir des actes de microagression, vit des répercussions négatives sur sa santé.

Participante A : « Moi, nouvelle, je me dis que je dois me rapprocher de cette dernière au vu et au su du bon témoignage que j'ai eu. Mais à ma grande surprise, c'était l'inverse chez moi. La dame me mettait les bâtons dans les roues. Elle passait son temps à dire à tout le monde qu'elle ne m'aimait pas, elle racontait des mensonges au point où lorsque je venais et je saluais à peine si on me répondait. Je me sentais de trop dans ce milieu mais je faisais avec. Lorsqu'on travaillait ensemble, elle se plaignait à la responsable qu'elle ne veut pas travailler avec moi. A force de supporter, je ne pouvais plus tenir, j'ai fait trois jours d'hospitalisation »

La microagression se manifeste aussi par des comportements, des messages de non-confiance et de suspicion qui affectent la performance organisationnelle et l'engagement des employés. Ces attitudes d'ignorance et d'exclusion causent des comportements négatifs liés au travail et une insatisfaction subséquente car les personnes qui en sont victimes se sentent souvent marginalisées et en colère. La microagression peut causer la rage, la révolte, un

milieu de travail perturbant. De ce fait, l'on constate que des participants ont eu comme première conséquence un stress associé à un sentiment de panique, de révolte et de dégoût.

Participant S : « *Déjà je me suis sentie triste et puis stressée parce que je suis quelqu'un qui panique vite. Je me suis dit que peut-être, c'est parce que je suis noire qu'il [le formateur] réagit comme ça. Et c'est vrai parce qu'après moi, il y a eu 2 autres Québécois qui sont venus en formation et il était à leurs soins. Moi, je me suis sentie vraiment à l'écart, un peu sous-estimée peut être qu'il [le formateur] se dit que je ne peux rien apporter et tout. [...] Je me sentais victime. Ça commençait à me révolter et je commençais à répondre à tous. Parfois même, je m'emportais et je rentrais à la maison. Après avoir accumulé, accumulé, accumulé, je ne pouvais plus tenir. »*

Participant A : « *L'atmosphère en tout cas c'est normal, c'est convivial. Mais quand elle est là, il y a des clans. C'était comme si tout le monde embarquait là-dedans, je me sentais frustrée, remontée. »*

Participant T : « *Déjà que je suis très solitaire. Du coup, ça m'encourage encore plus à me recroqueviller sur moi-même. Je n'ai plus envie de travailler avec les autres pour la journée. Je n'ai plus envie de les voir, je n'ai plus envie de leur parler. Et vous savez, ce milieu de travail, on est tout le temps obligé d'interagir les uns avec les autres. Le simple fait de les voir vouloir interagir avec moi, ça m'offusque, ça me fait, ça me met vraiment mal à l'aise. Je déteste et parfois par mon regard, ils sentent que je les déteste. Ils sentent vraiment que je déteste le fait qu'ils m'approchent. Je déteste le fait qu'ils m'adressent la parole ».*

Participant T : « *Je prie seulement que la journée se termine, que je puisse rentrer chez moi, me coucher et essayer d'oublier qu'est ce qui s'est passé en journée. Parce que c'est dur à vivre en fait, c'est dur à supporter, c'est dur et c'est dur de marcher avec ces... C'est insupportable, je vous le dirai. C'est insupportable. C'est un sentiment qu'on ne devrait pas vivre. ».*

Dans la même veine, pour la participante M, le fait d'être traitée de Noire s'est avéré être comme un choc et un sentiment de vivre de l'injustice.

Elle est venue vers nous, commencé à pleurer. Moi je lui ai dit, nous sommes Noirs et le fait de le dire, c'est subtil. Ne t'inquiète pas, on passe au-dessus de ça. Ça n'a même pas fait deux jours et le même acte s'est reproduit. Le même commentaire de la même personne se reproduit. La première fois on te pardonne parce que ça peut arriver mais la deuxième fois c'est volontaire. Là, il y a un sentiment d'injustice [...]. Lorsque l'organisation est inclusive et qu'il n'y a

jamais eu de microagression, le jour qu'il y a un comportement isolé, les autres n'hésiteront pas à le faire.

La microagression prend donc différentes formes et engendre de l'isolement qui génère des sentiments de colère, de frustration et d'injustice. Les conséquences de ces microagressions en milieu de travail proviennent de dialogues difficiles remplis d'émotions fortes et puissantes de la part des participantes et participants. Dans leurs récits les participants évoquent le silence pour éviter leurs réactions vis-à-vis des actes posés. Ce silence contribue au sentiment d'isolement et à la détérioration du bien-être.

S « J'étais choquée et j'ai gardé mon sang froid, je n'ai pas parlé, je me suis juste retournée. [...] Avant je me disais qu'il fallait laisser certaines choses passer., [...] lorsque tu as ce genre de situation, il faut parler, il faut extérioriser parce que vu que tu n'extériorises pas et que tu accumules, si tu ne parles pas tu risques de faire une grosse dépression ».

A « Je ne disais rien, parce que je me dis que comme c'est juste peut-être occasionnellement, je viens et puis je fais ce que j'ai à faire. Toute façon quand je finis aujourd'hui, ça sera encore dans deux semaines que je vais travailler. Du coup, elle ne me disait plus rien ».

H « Ben moi je ne voulais plus parler trop. Je n'ai rien dit. Mais j'ai dit que ma gérante avait dit que c'était considéré comme un accident de travail. ».

M « Pour éviter qu'on te traite de susceptible, ça fait que la victime de la microagression faut qu'elle se taise, faudrait qu'elle supporte. Ça brisé quelque chose. J'étais juste figée. Je ne pouvais rien dire parce que je ne voulais pas penser d'une autre manière pour éviter l'air chialeuse. ».

Avec ces constats, il ressort que le silence fait partie intégrante des conséquences des microagressions, car au travers elles, les victimes essaient de maintenir un climat inclusif malgré l'inconfort dans ces situations. Les victimes n'ont pas toujours le sentiment qu'elles peuvent le dire. Lorsque les personnes sont sujettes à une microagression, plusieurs réactions peuvent survenir durant la situation. Certains utilisent le silence pour passer à autre chose et d'autres pour captiver leur rage au détriment de leur bien-être. Le silence est comme une arme imperceptible qui peut voler à tout moment car il est émouvant et évocateur.

3.2.4 Les stratégies déployées par les organisations devant les microagressions

Lors des entretiens, les participants ont été invités à se prononcer sur les stratégies déployées par les organisations devant le phénomène de microagression. Plusieurs éléments ont retenu l'attention, notamment une sensibilisation, une formation, un coaching des collègues et des gestionnaires. Les participants évoquent les stratégies qu'ils aimeraient voir mises en place en soulignant les points importants dans leurs environnements de travail.

Participant S : « *Oui, il faut une grande sensibilisation, surtout avant l'embauche* »

Participant A : « *C'est aux dirigeants d'organiser des séances d'informations* ».

Participant T : « *Pour ma part, on ne peut pas vraiment mettre un terme à la microagression, parce que ça dépend de l'éducation de chaque personne, en fait. Les piques. Tu peux le dire sur le ton d'une blague que moi je ne vais pas prendre comme forcément de la blague. Du coup, c'est vraiment relatif, en fonction de la personne qui la perçoit. Je conseille à ceux qui sont hauts placés de vraiment travailler sur le coaching. Ainsi, le manager pourra transmettre le bon exemple par du coaching et un bon leadership.* »

Participant M : « *Afin d'améliorer les interactions sur les lieux de travail et éviter la microagression, les employés doivent connaître leur rôle et leurs responsabilités dans la microagression. Il est même possible de mettre en place des infrastructures organisationnelles de soutien pour renforcer la sensibilisation à la diversité.* »

En effet, ces suggestions d'intervention portent sur des points majeurs qui visent l'atténuation de la microagression. D'abord, la sensibilisation permet de développer les connaissances des employés à l'égard de la microagression. Étant donné que les attitudes inconscientes peuvent être des prédicteurs de comportement à l'élévation de la conscience critique d'un individu en milieu de travail, il faut anticiper avec des formations en encourageant le dialogue.

Le participant I, en tant que gestionnaire, va dans le même sens. Selon lui, il convient de sensibiliser les personnes à la microagression.

« Les stratégies c'est que bon, ce qui manque quand même dans mon entreprise parce que moi je m'étais dit qu'on devait quand même organiser des séminaires, expliquer aux gens. On va se dire que oui, effectivement, moi et l'autre employeur, on est les mêmes puisque tout simplement nous tous nous jouons un rôle. Du coup, si on essaie d'expliquer aux employés que vraiment tous les employés sont égaux, tous les employés sont les mêmes, là je crois que on peut quand même vaincre la micro-agression, c'est sûr et certain. Parce que le souci, c'est que les gens voient tout le temps une différence, une différence entre eux et leurs semblables. Mais si les gens parviennent à savoir que moi je suis travailleur, l'autre est travailleur, là on devient les mêmes. »

Enfin, le fait de partager ses expériences est aussi un signe annonciateur de solutions. Les participantes ont pu expliquer des choses semblables, et d'ailleurs il est essentiel que ces interventions réussissent à sensibiliser et à éduquer les personnes responsables de ces formes de microagressions. Comme la participante T l'a dit :

Ça fait du bien ça, ça fait du bien au fait de voir que quelqu'un s'intéresse au sujet des micro-agressions. Parce que ce n'est vraiment pas. Je dirais, ce n'est pas le fort des entreprises, parce qu'on reçoit des formations à faire continuellement. Et je dirais, et je n'ai pas encore vu une partie dans le règlement où on s'attaquait vraiment à ce problème. Ils s'attaquent à d'autres problèmes. Mais il ne s'attaque pas vraiment à ce problème en fait, alors que c'est quelque chose qu'on vit tous les jours.

3.2.5 Les perceptions des participants à l'égard des stratégies organisationnelles

C'est un défi pour les organisations non seulement de gérer efficacement la diversité en mettant en œuvre des politiques équitables et en renforçant les comportements managériaux appropriés, mais aussi de prêter attention aux perceptions de microagression de leurs employés.

Les témoignages recueillis tendent cependant à révéler le manque de soutien de la part des gestionnaires à l'égard des personnes victimes de microagression. C'est le cas de divers participants qui indiquent que les gestionnaires demeuraient silencieux devant le phénomène.

Participant S : *« Oui, ils en faisaient partie. J'ai dit que les gestionnaires sont les premiers responsables. Parce que quand il y a des plaintes, ils n'essaient pas d'approcher. Pour les gestionnaires qui ont été mes responsables, ils n'essaient pas d'approcher les employés en question pour essayer de savoir ce qui se passe*

ou essayer de prendre des mesures. Ils font avec en fait. Il y a beaucoup de laisser aller. [...] Elle se rendait compte, mais il y avait une certaine peur. Moi, je caractérise ça de peur. Il y avait une certaine peur du côté de la responsable. Parce que c'est un milieu beaucoup en pénurie, ce qu'on appelle les petits boulots ici c'est un milieu qui est beaucoup en pénurie. Donc elle ne voulait pas de chaque fois interpellé l'autre parce qu'elle ne voulait pas frustrer l'autre ou bien fouetter l'orgueil de l'autre. A chaque fois qu'on lui parle, elle n'intervenait pas. Elle disait OK je vais régler Mais elle n'intervenait pas du tout. Et savoir si je vais retourner là-bas, je ne pense pas. [...] C'est un peu comme un traumatisme, je ne me vois pas retourner là-bas. »

Participant A : « Je me suis sentie découragée parce que je me suis dit que « Ah, même la responsable, regarde ce qu'elle dit ». C'est à DEUX niveaux, soit elle n'a vraiment pas envie de parler à la dame de peur que la dame peut-être lui réponde mal ou bien je ne sais pas, peut-être qu'elle est dans l'incapacité de régler cette histoire. On m'a dit que je suis un peu émotive, que je prends les choses à cœur peut-être. Pourtant, c'est parce que je suis tellement sincère que ça me peine, ça affecte mon bien être. Mais on qualifie ça de je suis difficile à vivre. »

Dans d'autres situations, l'organisation réagit cependant.

Participant H : « Je trouve que le gérant de la succursale a eu des interventions pertinentes. Parce que je suis sûre que s'il n'avait pas agi, l'autre gérant aurait continué d'agir comme ça avec peut-être d'autres personnes. Et peut-être quand je serais venue travailler, il aurait peut-être réagi de façon différente avec moi pour ce qui s'était passé plus tôt »

Participant T : « En fait, lorsque je me suis plaint pour la première fois, à notre superviseur, il m'a demandé en fait de dénoncer les personnes responsables du comportement que je vivais, mais j'ai fait le choix de ne pas les dénoncer parce que je me suis dit que je voulais qu'il parle de la situation mais de manière générale, mais pas de façon personnelle. En fait, je voulais qu'il attire l'attention de tous ces gestionnaires, mais pas que d'un seul gestionnaire parce que ça ne sert à rien de s'attarder sur un gestionnaire alors que les comportements des gestionnaires sont susceptibles de les adopter avec d'autres employés. »

Participant M : « Face à la microagression, nous les Noirs on était en état de stupeur. On n'a rien dit mais le chef était en fureur, il n'était pas du tout content. Le fait qu'il prenne la défense de mon groupe, je me suis dit qu'il y a des gens

bien dans ce monde. Je me suis sentie immédiatement en sécurité dans ce milieu de travail. »

Comme on peut le constater dans les différents extraits, il y a des situations où il y a des réactions utiles, tandis que d'autres non. Il arrive que les gestionnaires prennent connaissance des microagressions, mais n'agissent pas. De telles situations génèrent un sentiment d'injustice pour les victimes. Le soutien n'est donc pas toujours suffisant, mais lorsqu'il est présent, les participants soulignent les conséquences positives sur leur bien-être.

CHAPITRE 4

DISCUSSION

Le présent chapitre expose une discussion des principaux constats découlant de l'étude sur les microagressions. Cette discussion est en lien avec notre question de recherche : quelles sont les répercussions de la microagression sur le bien-être des personnes s'identifiant comme minorités visibles en milieu de travail ? Les résultats de notre recherche entrent en résonance avec les données scientifiques actuelles, comme nous le présenterons dans les prochaines sections.

4.1 LES SITUATIONS DE MICROAGRESSION DANS UN ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Tout d'abord, rappelons que les participants ont relaté des situations qu'ils considéraient être des microagressions, sans toujours connaître spécifiquement la définition du concept qui leur a cependant été présenté dans le cadre de l'étude. Ils ont fait part d'incidents, de situations, de comportements ou d'attitudes en milieu de travail définis comme de la microagression selon le concept de Sue (2010). En effet, ces situations de microagressions relevaient de traitements différentiels, hostiles ou subtils de la part de leurs collègues ou employés. Ainsi, les participants ont la capacité d'identifier les situations de microagression dans leur environnement professionnel, situations qui correspondent à la définition du concept. Ces données montrent que les personnes, qui dans notre étude s'identifiaient comme minorités visibles, une fois qu'elles saisissent bien le concept de microagression, sont en mesure de les identifier lorsqu'elles se produisent (Nadal et al., 2011).

Les milieux professionnels sont le théâtre d'une multitude d'interactions humaines. La littérature mentionne l'existence des expériences de microagressions dans les milieux de travail. Selon Sue (2013), la microagression se manifeste par des messages hostiles,

dérogatoires ou négatifs qui ciblent des personnes précises, sur la seule base de leur appartenance à un groupe marginalisé. Toute situation débute par un indice révélateur.

Sue et al. (2007) évoquent la micro-insulte qui est l'un des aspects de la microagression, c'est-à-dire un comportement ou des commentaires qui véhiculent une certaine impolitesse, une insensibilité, et qui rabaisent l'héritage et l'identité raciale d'une personne. Ce type de commentaire converge avec les résultats obtenus. Lorsque les participants évoquent leurs situations de microagression, ces indices énumérés par la recherche scientifique prennent la forme de propos désobligeants, voire racistes. Force est de constater que les participants ont évoqué le même type de situation, soit le fait de se faire catégoriser en raison d'une différence. Toutes les situations dans le milieu professionnel ont pratiquement le même schéma, car les paroles ou les actes posés visent une facette de l'identité de la victime en véhiculant des stéréotypes négatifs ou nuisibles.

Toutes les situations s'amorcent donc par un indice mentionné par la littérature. Les données scientifiques abordent l'âge. La différence d'âge peut être source de microagression. C'est le cas de la participante T qui affirme recevoir des commentaires odieux de la part de ses collègues parce qu'elle est la plus jeune. C'est cependant la couleur de la peau qui est le plus souvent évoquée : le fait d'avoir une peau plus foncée ou différente de ce que la société accepte est facteur de microagression (Keith et al., 2017). De telles microagressions les mettaient mal à l'aise, au point de se sentir insultées. De plus, la maîtrise de la langue (Rivera et al., 2008) peut constituer l'objet de la microagression. Les participants affirment recevoir des commentaires qui soulignent l'étonnement chez leurs collègues parce qu'ils parlent très bien le français. Aussi, certains accents sont dévalorisés. Les situations se présentent également par les différences communautaires. Le fait d'être plusieurs personnes d'une même communauté à travailler au sein d'une organisation est facteur de microagression. Nous pouvons donc affirmer que des microagressions en milieu de travail sont bien vécues par les participants (Rivera et al., 2012)

4.2 LES INFLUENCES DES MICROAGRESSIONS SUR LE BIEN-ETRE DES TRAVAILLEURS

La microagression au travail, quel que soit sa forme, soit un traitement différentiel, de l'hostilité ou des préjugés, aura toujours des conséquences pour les travailleurs qui les subissent, comme l'auto-efficacité réduite (Forrest-Bank et Jenson, 2015), la dépression (Huynh, 2012) et même l'anxiété (Banks et al., 2006). Les discours des participants sur la diversité, l'inclusion et le climat de travail montrent l'importance de cette influence de la microagression, notamment sur leur bien-être au travail. Leur capacité de relever des défis essentiels, leur sentiment de vivre pleinement, la possibilité d'être eux-mêmes et de faire corps avec leur activité est mis à mal (Waterman, 1993).

La récurrence quotidienne des microagressions entraîne donc des impacts négatifs sur le bien-être et la capacité de fonctionner au travail. Les participants évoquent des répercussions sur l'engagement au travail, le sentiment d'appartenance, les performances et même le désir de rester dans l'entreprise à long terme. La microagression produit en eux une remise en question, car elle porte préjudice à leur inclusion au travail. Cette influence marque psychologiquement les travailleurs et les emmène à s'isoler ou se méfier (Harrison, 2000). C'est dans ce sens que les participants abordent le sentiment de méfiance c'est-à-dire qu'ils restent sur leurs gardes. Il est difficile d'établir une liste exhaustive d'émotions (Diener, 1994), car les microagressions contribuent à une perte de sens au travail et à l'expression d'un mal-être. Dans leurs explications, les participants témoignent de leur mal-être à travers le sentiment de colère qui les anime et le fait d'être sur la défensive. Certains participants ne réagissent guère aux situations de microagression, notamment parce qu'ils minimisent ces incidents, à la fois pour éviter des confrontations risquées, mais aussi pour maintenir une image positive de leur employeur et réduire la dissonance cognitive qui pourrait être engendrée (Cooper, 2007). Ces effets se traduisent par des comportements manifestes d'échappement, d'évitement, d'absentéisme, d'obstruction, de sabotage (Della et al., 2008). De plus, les microagressions produisent des réactions comportementales et cognitives qui varient en fonction de plusieurs facteurs, tels que l'identité de la personne, le contexte de la situation, ainsi que l'historique individuel et les expériences personnelles (Nadal et al., 2011).

Les réactions dites émotionnelles aux microagressions provoquent l'inconfort, la colère, la tristesse et la honte. L'accumulation des microagressions engendrent éventuellement des effets néfastes sur la santé mentale (Nadal et al., 2011). Les participants dans leurs situations épuisent leurs énergies mentales et émotionnelles au point où plusieurs se sont retrouvés à l'hôpital. En milieu de travail, les séquelles principales sont les suivantes : anxiété, paranoïa, dépression, difficultés de sommeil, manque de confiance, sentiment d'inutilité, pensées intrusives, impuissance et perte de motivation (Root, 2003).

4.3 LES STRATEGIES DEPLOYEES PAR LES ORGANISATIONS POUR LUTTER CONTRE LES MICROAGRESSIONS ET LES PERCEPTIONS DES PARTICIPANTS A LEUR EGARD

La littérature indique un éventail des stratégies organisationnelles qui touchent la prise de décisions, la gestion du changement et la santé et la sécurité au travail. La stratégie principale que les organisations doivent retenir est qu'il ne suffit pas de se concentrer sur la réduction de la microagression, mais de faire en sorte de favoriser une prise de conscience des attitudes et des comportements néfastes et de porter un message d'ouverture à la diversité qui soit clair et qui soit inscrit dans la culture organisationnelle (Velez et Moradi, 2012).

En effet, afin d'améliorer les interactions multiculturelles sur les lieux de travail, il est possible de mettre en place des infrastructures organisationnelles de soutien pour renforcer la sensibilisation à la diversité et améliorer les mécanismes de notification et de traitement des cas de microagressions (Estacio et Saily-Khan, 2014). Les stratégies pensées par les participants portent surtout sur la sensibilisation et sur la formation. Les participants évoquent la nécessité d'une meilleure communication avec les employeurs concernant les problèmes de santé psychologique au travail. Le soutien des employeurs représente un soutien organisationnel informel. Le rôle de l'employeur qui est mis de l'avant pour contrer les microagressions. Similairement, Avery et McKay (2010) suggèrent que la création d'un climat de diversité requiert non seulement des politiques, mais que le militantisme visible pour la diversité (contre la discrimination et l'intolérance) est tout aussi indispensable. Ce

type d'action démontrerait la volonté de l'entreprise de passer d'un état passif (p. ex. nous sommes contre les stéréotypes) à un état actif (nous cherchons activement à les déconstruire), ce qui envoie un message très puissant aux employés et augmente l'efficacité des initiatives de diversité (Avery et Johnson, 2007). Nos résultats concordent dans la mesure où les formations à la diversité sont essentielles pour changer le langage stéréotypé des employés à l'égard des minorités et diminuer l'utilisation de termes offensants en milieu de travail. L'éducation permet des changements réels d'attitudes et, par conséquent, de comportements. Selon les participants, les stratégies de lutte par les organisations doivent répondre à des besoins à différents niveaux et plusieurs ont exprimé la nécessité de créer une culture d'inclusion en milieu de travail. Ce constat identifie des retombées positives d'une telle stratégie reposant sur l'évolution de la culture organisationnelle dans l'inclusion des personnes. Cette évolution de la culture peut être initiée par l'employeur à l'aide de politiques antidiscriminatoires, codes d'éthiques, formations internes obligatoires à l'embauche, sondages sur le bien-être et de conférences, par exemple.

Les microagressions sont donc perçues par les participants comme résultantes d'un manque de sensibilisation et de connaissances chez les collègues et l'organisation, sur lequel il faut intervenir. Plusieurs facteurs font en sorte que toute intervention organisationnelle à un moment précis reste en vain. Les interventions finissent, avec le temps, par perdre leur efficacité à cause de la nature changeante du milieu de travail. Ainsi, afin de lutter contre les situations de microagression, le changement doit être instauré par des stratégies augmentant la participation, la communication, le soutien social, réduisant l'ambiguïté des rôles et les conflits et valorisant l'autonomie au travail (Parkes et Sparkes, 1998, p.3).

Pour ce faire, les participants ont évoqué l'importance d'inclure des formations, afin de rejoindre l'ensemble du personnel. Les employeurs doivent être en mesure de prendre au sérieux toutes situations jugées subtiles. Les résultats montrent que les participants accordent une grande importance à la prévention des microagression et l'acceptation de la diversité. L'éducation serait aussi l'approche à favoriser par les employeurs pour faire face à la problématique des microagressions vécues en milieu de travail.

Paludi (2011) avance l'importance de l'apprentissage de la manifestation des microagressions dans les relations professionnelles. Plus précisément les interventions organisationnelles se doivent de comprendre les messages qui se cachent derrière ces comportements, mais aussi d'apprendre des habiletés pour faire face aux microagressions. Les employeurs se doivent d'être proactifs et pas seulement réactifs. Lorsqu'ils tentent d'agir, de manière le plus souvent réactive, les participants mentionnent que les interventions s'avèrent insuffisantes. En effet, les actions des employeurs décrites par les participants contribuent assez peu à la réduction des microagressions. Qui plus est, les effets sur le bien-être des victimes de microagression demeurent marginaux. Le stress, l'anxiété, la colère et la tristesse demeurent bien présents.

Les résultats font écho des efforts supplémentaires que doivent effectuer les organisations pour rendre le milieu de travail inclusif, notamment en offrant du mentorat (Day et Greene, 2008) et, en célébrant la diversité globalement (Hill, 2009).

CONCLUSION GÉNÉRALE

En conclusion, la microagression est un phénomène qui existe bel et bien dans les milieux de travail. Pour répondre aux différents objectifs de la recherche, des entrevues ont été réalisées, ce qui a permis d'accéder au vécu des travailleurs. Bien qu'il y ait des limites associées à la méthodologie qualitative de cette étude, le partage d'expériences est aussi un moyen pour identifier et combattre la microagression dans la société.

Les résultats obtenus mettent en évidence que la microagression exerce effectivement des impacts négatifs sur le bien-être des travailleurs en milieu de travail. Les résultats suggèrent qu'une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité doit être instaurée par les employeurs afin de rassurer et de protéger les employés peu importe leurs différences. Les travailleurs sont à la quête d'un environnement de travail où leur santé mentale est préservée et où ils peuvent sentir qu'ils sont acceptés.

Le phénomène des microagressions étant peu documenté dans les recherches antérieures, la démarche qualitative s'avère une méthode pertinente pour mieux comprendre ses répercussions. L'étude présente cependant certaines limites. Premièrement, la difficulté s'impose sur le plan du recrutement en ce sens que les premiers participants étaient réticents à témoigner, malgré les clauses de confidentialité mentionnées, et ce, en raison du caractère sensible de la thématique à l'étude. Le recrutement s'est donc avéré ardu et le nombre de participants demeure restreint. Il aurait par ailleurs été intéressant de recueillir le témoignage d'autres personnes répondant à la définition de minorités visibles et qui ne sont pas Noires. Or, seules des personnes noires ont répondu à l'invitation à participer. Aussi, étant donné la nature de la recherche, aucune généralisation des résultats n'est possible. Tout de même, l'étude aura permis une meilleure compréhension du phénomène des microagressions.

Notre étude offre aussi plusieurs pistes intéressantes pour les futures recherches étant donné les limites associées à sa méthodologie qualitative. Pour ce faire, les prochaines études

pourraient se pencher sur des sondages distribués aux employeurs afin de vérifier l'efficacité de leurs méthodes de gestion pour éviter les situations de microagression en milieu de travail.

Finalement, dans ce mémoire, en termes de pistes, nous recommandons que les employeurs adoptent une posture plus ouverte, pacifique et empathique face à la diversité culturelle en cherchant à créer une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité ressentie par les travailleurs.

ANNEXE A

GUIDE D'ENTREVUE

- a) Décrivez votre organisation du travail, c'est-à-dire, les lieux dans lesquels vous exercez votre activité professionnelle et la proportion de temps dédiée à chaque lieu.
- b) Considérez-vous que votre environnement de travail soit en conformité avec votre bien être?
- c) Avez-vous déjà entendu parler de microagression?
 - o Si oui, avez-vous une définition propre à vous?
- d) Dans la littérature, la microagression est définie comme : un acte ou un comportement intentionnel ou non, qui est de nature banale et qui transmet des messages hostiles ou négatifs à une personne ciblée en raison de son appartenance à un groupe. Avez-vous déjà été victime de microagressions dans votre milieu de travail ?
 - Avez-vous eu la perception d'avoir été une source de microagressions ou de vivre des microagressions en milieu de travail?
 - Quelle a été votre réaction et comment expliquez-vous votre réaction?
 - Quelles sont les conséquences de ces microagressions pour vous ? Plus précisément, ces microagressions affectent-elles votre bien-être au travail ?
 - Comment l'organisation a-t-elle réagi ou est-elle intervenue à la situation (collègue, supérieur hiérarchique, ressources humaines, etc.) ?

Comment jugez-vous ces réactions ou ces interventions ? Sont-elles pertinentes ou non ? Pourquoi ?

- Quelles sont les stratégies que vous déployez pour faire face à ces microagressions ?

1. Remerciements

ANNEXES B

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (FIC) CONCERNANT LA PARTICIPATION

TITRE DU PROJET

L'impact de la microagression sur le bien être des personnes en milieu de travail.

RESPONSABLE(S) DU PROJET DE RECHERCHE

Responsable

Guelable Goulidehy Marie Chantal

Directrice de recherche

Catherine Beaudry, professeure, unité départementale des sciences de la gestion, UQAR,
campus de Lévis

FINANCEMENT

Aucun

CONFLIT D'INTÉRÊT

Aucun conflit d'intérêt.

PRÉAMBULE

Nous sollicitons votre participation au projet de recherche en titre. Avant d'accepter de participer à ce projet, veuillez prendre le temps de lire, de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent. Ce formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles et à demander de vous expliquer tout mot ou renseignement qui n'est pas clair lors de votre entretien avec un membre de l'équipe de recherche. Ce dernier prendra le temps de lire avec vous le présent document. Enfin, si vous désirez participer à ce projet, votre **consentement écrit** sera recueilli. Vous pouvez signifier votre consentement **par courriel** à Guelable Marie Chantal, responsable du projet à l'adresse suivante : gueq0011@uqar.ca.

NATURE, OBJECTIFS ET DÉROULEMENT DU PROJET DE RECHERCHE

Description du projet de recherche

Le présent projet porte sur les effets potentiels des microagressions sur le bien-être des personnes en milieu de travail, dans un contexte de diversification du personnel. Dans ce contexte, la présence des microagressions risque de s'accroître. Les microagressions réfèrent à des affronts, des rebuffades ou des insultes verbales, comportementales et environnementales quotidiennes, intentionnelles ou non intentionnelles qui communiquent des messages hostiles, dérogatoires ou négatifs ciblant des personnes précises, sur la seule base de leur appartenance à un groupe marginalisé. Ces microagressions ont le potentiel d'affecter le bien-être des personnes qui les subissent. L'**objectif de la recherche** est donc d'examiner et de comprendre les liens entre la microagression et le bien-être au travail.

Objectif(s) spécifique(s)

Identifier et décrire les situations de microagression dans un environnement professionnel.

Décrire et comprendre les influences que la microagression produit sur l'état psychologique des travailleurs.

Identifier et décrire les stratégies mises en place par organisation pour lutter contre ce phénomène.

Décrire les perceptions des travailleurs au regard des interventions organisationnelles en matière de protection du bien-être.

Déroulement

Votre participation à ce projet de recherche consistera à réaliser une entrevue dont la durée sera environ d'une heure. Les entrevues seront réalisées au moyen d'un système de visioconférence sécuritaire et enregistrées, mais seul l'audio sera retranscrit en verbatim pour l'analyse. Plus précisément, la plateforme zoom sera utilisée.

AVANTAGES, RISQUES ET/OU INCONVÉNIENTS ASSOCIÉS AU PROJET DE RECHERCHE

En raison de la nature du thème à l'étude, la santé psychologique au travail, la recherche peut entraîner des risques psychologiques minimaux pour le participant (comme des remises en question pour le rappel de situations désagréables). Les personnes participantes peuvent donc se retirer à tout moment de la recherche, sans avoir à fournir de justification. Elles peuvent aussi décider de ne pas répondre à certaines questions. Aussi, le temps nécessaire pour participer à ce projet peut constituer un désavantage. Vous ne retirerez aucun bénéfice personnel de votre participation à ce projet de recherche. Toutefois, les résultats obtenus pourraient contribuer à l'avancement des connaissances dans ce domaine.

CONFIDENTIALITÉ, CONSERVATION ET ADMINISTRATION DES DONNÉES ET DIFFUSION

Confidentialité

Les renseignements concernant les personnes participantes seront recueillis et traités par la responsable du projet. Ces renseignements seront traités de manière confidentielle. Les dossiers de chaque participant ainsi que les verbatims seront codifiés (numéro de code pour chaque participant) et le nom des participants n'apparaîtra dans aucun document. Les données (verbatim et codification), de même que les formulaires de consentement seront conservées dans l'entrepôt de données institutionnelles sécurisées de l'UQAR (SABRE) pendant une période de sept (7) ans suivant la fin du projet de recherche (jusqu'en juin 2032). Elles seront par la suite supprimées à l'aide d'un logiciel spécialisé.

Les personnes participantes ne pourront pas être identifiées de façon indirecte par recoupement, puisque les données seront décontextualisées. Plus précisément, des codes chiffrés seront attribués aux entrevues à la place des noms des personnes participantes. Les clés de codes seront enregistrées un répertoire distinct des données et des formulaires de consentement. Aussi, après leur retranscription en verbatim, les enregistrements vidéo des entrevues seront détruits à l'aide l'un logiciel spécialisé.

La confidentialité des données recueillies dans le cadre de ce projet de recherche sera assurée conformément aux lois et règlements applicables dans la province de Québec et aux règlements et politiques de l'Université du Québec à Rimouski.

Si vous souhaitez obtenir le verbatim (transcription) de votre entretien, veuillez inscrire votre _____ adresse _____ courriel _____ ici :

_____.

Diffusion

Les résultats de la recherche seront publiés dans des articles ou des ouvrages scientifiques. Les chercheuses prennent l'engagement que la publication des résultats de la recherche ne permettra en aucun cas d'identifier les personnes participantes à l'étude. Les personnes participantes pourront être informées par courriel des conclusions de l'étude au moment où les résultats seront publiés. Elles auront alors accès au mémoire de recherche.

Si vous souhaitez recevoir le mémoire de recherche, veuillez inscrire votre adresse courriel ici: _____.

PARTICIPATION VOLONTAIRE ET DROIT DE RETRAIT

Votre participation à ce projet de recherche est volontaire. Vous êtes donc libre de refuser d'y participer. Vous avez le droit de ne pas répondre à une ou plusieurs questions. Vous pouvez également vous retirer de ce projet à n'importe quel moment, sans avoir à donner de raisons, en faisant connaître votre décision à l'étudiante responsable du projet, par courriel, et ce, sans qu'il y ait de préjudices. En cas de retrait, les données recueillies par le biais de l'entrevue ainsi que par le biais du questionnaire sociodémographique seront détruites par la responsable du projet, à l'aide d'un logiciel spécialisé. Enfin, toute nouvelle connaissance acquise durant le déroulement du projet qui pourrait affecter votre décision de continuer d'y participer vous sera communiquée sans délai selon les modalités qui suivent par courriel.

INDEMNITÉ COMPENSATOIRE

Aucune rémunération ou compensation n'est offerte dans le cadre de cette recherche.

PERSONNES-RESSOURCES

Si vous éprouvez un malaise pendant et après une activité impliquant votre participation à ce projet de recherche, vous pouvez contacter par téléphone Info-Social au 811.

Si vous avez des questions concernant le projet de recherche ou si vous éprouvez un problème que vous croyez relié à votre participation au projet de recherche, vous pouvez communiquer avec la responsable du projet de recherche aux coordonnées suivantes :

Courriel : gueg0011@uqar.ca

Téléphone (sans frais) : 4182624957

Adresse : 325 allées des Ursulines Apt 301, G5L 2Z9

Pour toute question d'ordre éthique concernant votre participation à ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec le Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Rimouski : cer@uqar.ca

REMERCIEMENT

Votre collaboration est précieuse pour la réalisation de la recherche. Nous apprécions le temps et l'attention que vous avez consacrés pour la participation à cette étude et nous vous en remercions.

CONSENTEMENT DU PARTICIPANT

Je consens à ce que les données recueillies soient enregistrées (enregistrement vidéo).

Dans le cadre du projet intitulé *L'impact de la microagression sur le bien être des personnes en milieu de travail*, j'ai pris connaissance du formulaire d'information et de consentement et je comprends suffisamment bien le projet pour que mon consentement soit éclairé. Je suis satisfait.e des réponses à mes questions et du temps que j'ai eu pour prendre ma décision. Je consens donc à participer à ce projet de recherche aux conditions qui y sont énoncées. Je comprends que je suis libre d'accepter de participer et que je pourrai me retirer en tout temps de la recherche si je le désire, sans aucun préjudice ni justification de ma part. Une copie signée et datée du présent formulaire d'information et de consentement m'a été remise.

Nom et signature de la personne participante

Date

Signature et engagement de la chercheuse responsable du projet

Je certifie avoir moi-même, ou un membre autorisé de l'équipe de recherche, expliqué à la personne participante les termes du présent formulaire d'information et de consentement, répondu aux questions qu'elle a posées et lui avoir clairement indiqué qu'elle pouvait à tout moment mettre un terme à sa participation, et ce, sans préjudice. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au formulaire d'information et de consentement et à en remettre une copie signée à la personne participante à cette recherche.

Guelable Goulidehy Marie Chantal

Date

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Agarwal, P. (2020). *Sway: Unravelling Unconscious Bias*. Londres Bloomsbury Publishing.
- Allen, N. J. (2002). Construire des environnements culturels favorables. Dans O'Donnell, M.P., *Promotion de la santé sur le lieu de travail* (p. 202 – 217), AJHP.
- Avery, D.R., Johnson. C.D. (2007). Now you see it, now you don't: Mixed messages regarding workplace diversity. Dans K. M. Thomas, *Diversity resistance in organizations: Manifestations and solutions* (p. 221-247), Routledge.
- Avery, D.R., McKay. P.F. (2010). Doing diversity right: An empirically based approach to effective diversity management. *International review of industrial and organizational psychology* (p. 227-252), WileyBlackwell.
- Banque de développement du Canada. En ligne: <https://www.bdc.ca/fr/articles-outils/employes/recruter/diversite-main-oeuvre-avantages>
- Banks K. H., Kohn-Wood L. P., Spencer M. (2006). An examination of the African American experience of everyday discrimination and symptoms of psychological distress. *Community Mental Health Journal*, 42, 555–570.
- Balibar. E. (2007). *Race, nation, classe : les identités ambiguës*. La découverte.
- Beauchemin C., Hamel C., Lesné M., Simon P. (2010). Les discriminations : une question de minorités visibles. *Population & Sociétés*, (466), 1- 4.
- Beaudry, C., J. Laflamme, A.-A. Deschênes et M. Aguir (2015). Les pratiques de dotation des employeurs bas-laurentiens : la difficile conjugaison de l'attractivité régionale et organisationnelle, *Revue canadienne des sciences régionales*, 38 (1-3), 1-9
- Beaudry, C., A.-A. Deschênes et M. Sanni Yaya (2023). Recherche-Action sur l'équité, la diversité l'inclusion (EDI) et les inégalités en emploi Le déploiement d'un plan d'action EDI en milieu de travail. En ligne : https://www.uqar.ca/uqar/professeurs/gestion/beaudry_catherine/recherche_action_ed_i_beaudry_deschenes_sanni_yaya.pdf
- Beauregard, J. P. (2020). Dévoiler la barrière de la discrimination ethno raciale à l'embauche à Québec par un testing intersectionnel. *Nouvelles pratiques sociales*, 31(2), 66-81.
- Bellack, J. P. (2015). Nursing Unconscious Bias an Obstacle to Cultural Competence, *Journal of Nursing Education*, 54(9), suppl. 563-564.

- Bellemare, K. (2015). La déqualification des immigrantes universitaires : le rôle de l'origine ethnique. Thèse de doctorat, École de relations industrielles, Faculté des arts et des sciences, Université de Montréal.
- Blume A. W., Lovato L. V., Thyken B. N., Denny N. (2012). The relationship of microaggressions with alcohol use and anxiety among ethnic minority college students in a historically white institution. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 18, 45–54.
- Bonilla-Silva E. (2004). Racism without racists: Color-blind racism and the persistence of racial inequality in the United States. Lanham, MD : Rowman et Littlefield.
- Boucherf, K. (2016). Méthode Quantitative vs Méthode Qualitative ? Contribution à un débat. *Les cahiers du cread*, 116, 9-13.
- Brière, S., Fortin, B. et Lacroix, G. (2018). Discrimination à l'embauche des candidates d'origine maghrébine dans la région de la Capitale-Nationale. *L'Actualité économique*, 94(3), 285-307.
- Bouquet, B. (2015). L'inclusion : approche socio-sémantique. *Vie sociale*, 3(11), 15-25.
- Brunet, L. et Savoie, A. (2016), Le climat de travail au cœur de la dynamique organisationnelle Collection : Les Essentiels de la Gestion, EMS Éditions.
- Bucur, M., Moica, S. et Farcas, R. (2011). The communications of corporate social responsibility – Study for ISO 26000. *Scientific Bulletin of the Petru Maior University of Tirgu Mures*, 8(1), 56-59.
- Campbell, B., Schellenberg, E. G., et Senn, C. Y. (1997). Evaluating measures of contemporary sexism. *Psychology of Women Quarterly*, 21, 89–102.
- Caratini S. Les non-dits de l'anthropologie, Paris, PUF. (2004).
- Chicha, M.-T. (2009). Le mirage de l'égalité : Les immigrées hautement qualifiées à Montréal. Rapport de recherche présenté à la Fondation canadienne des relations raciales.
- Chou T., Asnaani A., Hofmann S. G. (2012). Perception of racial discrimination and psychopathology across three U.S. ethnic minority groups. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 18, 74–81.
- Chouinard, I. et Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 176-182.
- Christian Gourieroux, Théorie des sondages, Paris, Economica, (1981)., p. 35.

- Clark, R., Anderson, N. B., Clark, V. R. Williams, D.R. (1999). Racism as a stressor for African Americans: *A biopsychosocial model*. *American Psychologist*, 54, 805-816.
- Cognet, M. (2004a). L'expérience du genre, de la classe sociale et de l'ethnicité dans le quotidien de travail des auxiliaires familiaux. *Quoi de neuf*, 14(8), 1-4.
- Baribeau, C., Royer, C. (2012). L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation. *Revue des sciences de l'éducation*, 38(1), 23-45.
- Commission Canadienne des droits de la personne, Soyons solidaires. Rapport annuel 2019 au parlement, 2020, p. 56.
- Coutrot, T., C. Rouxel, M. Bahu, J.-B. Herbet et C. Mermilliod (2010). « Parcours professionnels et état de santé », Premières synthèses, Dares, n° 001, janvier 2010.
- Couturier, Y. et Legault, B. (2002). Du doute identitaire à la complexité de la tâche. Réflexion pour repenser la question de l'estime de soi professionnelle des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. *Intervention*, 115, 57-63.
- Chae D. H., Clouston S., Hatzenbuehler M. L., Kramer M. R., Cooper H. L. F., Wilson S. M., . . . Link B. G. (2015). Association between an Internet-based measure of area racism and Black mortality. *PLOS ONE*, 10(4), Article e0122963.
- Chicha, M.-T. et E. Deraedt. (2009). « Genre, migration et déqualification : Des trajectoires contrastées, Études de cas de travailleuses migrantes à Genève », Cahiers des migrations internationales, no 97, Genève, Bureau international du travail.
- Danna, K., Griffin, R.W. (2015). Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25 (3), 357–384
- Danièle Lochak. (2004). La notion de discrimination Dans *Confluences Méditerranée* 2004/1 (N° 48), pages 13 à 23.
- Daniels, Kevin. (2000). Measures of Five Aspects of Affective Well-being at Work. *Human Relations*, 53 (1), 275-294.
- Dansereau, V., N. Beauregard, A. Marchand et P. Durand. (2017). Une typologie de la comorbidité en santé mentale au travail : résultats de l'étude SALVEO, *Santé mentale au Québec*, 42(1), 65-83. DOI :10.7202/1040244ar
- Day, N. E., et Greene. G.P. (2008). A case for sexual orientation diversity management in small and large organizations. *Human resource management*, 47(3), 637-654.
- Della, L. J., DeJoy, D. M., Goetzel, R. Z., Ozminkowski, R. J., et Wilson, M. G. (2008). Assessing management support for worksite health promotion: Psychometric analysis of the leading by example (lbe) instrument. *American Journal of Health Promotion*, 22(5), 359–367.

- Denzin, N.K. et Lincoln Y.S. (dir.). (1998). The landscape of qualitative research. Theories and issues. Thousand Oaks, Sage.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575
- Diener, Ed. (1994). Assessing Subjective Well-being: Progress and Opportunities. *Social Indicators Research*, 31(2), 103-157.
- Diener, Oishi, S. et Lucas, R.E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual review of psychology*, 54(1), 403-425.
- Diener, E. et Lucas, R. E. (1999). Personality and subjective well-being. Dans D. Kahneman, E. Diener et N. Schwartz (dir.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (p. 213-229). Russell Sage Foundation.
- Dipboye, R. L., et Colella, A. (2005). The dilemmas of workplace discrimination. In R. L.
- Dovidio, J. F., Kawakami, K., Smoak, N. et Gaertner, S. L. (2009). The Nature of Contemporary Racial Prejudice. Dans R. E. Petty, R. H. Fazio et P. Briñol (dir.), *Attitudes: Insights from the New Implicit Measures* (p. 165-192). New York, Psychology Press.
- Ebersold S. (2007). Affiliating participation for an active citizenship, *Scandinavian journal of disability research*, 9, 3.
- Eric John Ramos David, *Internalized Oppression: The Psychology of Marginalized Groups*, New York, Springer Publishing Company, 2013, 5 p.
- Essed, P. (1991). Understanding everyday racism: An interdisciplinary theory. Sages publications, Inc.
- Estacio, E. V. et S. Saidy-Khan. (2014). Experiences of Racial Microaggression Among Migrant Nurses in the United Kingdom. *Global Qualitative Nursing Research*, 1, 1-7.
- Eva Muir et Myriam Chouder. (2020). Micro-agression, gaslighting : de l'importance de nommer les comportements racistes.
- Evrard, Y., Pras, B., Desmet, P et Elyette, R. (1997). MARKET. Études et recherches en marketing, Fondements, Méthodes, 2ème édition Connaître et pratiquer la gestion.
- Ewing, M. T., L. Pitt et N. G. de Bussy (2002). Employer branding in the knowledge economy. *International Journal of Advertising*, 21, 3-22.
- Forrest-Bank S. S., Jenson J. M. (2015). The relationship among childhood risk and protective factors, racial microaggression and ethnic identity, and academic self-

efficacy and antisocial behavior in young adulthood. *Children and Youth Services Review*, 50, 64–74.

Forrest-Bank, S., Jenson, M.J. (2015) Differences in Experiences of Racial and Ethnic Microaggression among Asian, Latino/Hispanic, Black, and White Young Adults. *The Journal of Sociology et Social Welfare*, 42(1), 141.

Fortin, M.F. et Gagnon, J. (2022). Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives. 4eme édition Chenelière éducation.

Fortino, S. (2014). Invisibilisation de la pénibilité au travail, mixité et rapports de genre, *Nouvelle revue du travail*, 4, en ligne : <http://nrt.revues.org/1422>.

Gauthier, B. (2009) Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données 5e édition révisée, Presses de l'Université du Québec.

Gerrard M., Stock M. L., Roberts M. E., Gibbons F. X., O'Hara R. E., Weng C., Wills T. A. (2012). Coping with racial discrimination: The role of substance use. *Psychology of Addictive Behaviors*, 26, 550–560.

Goetzel, R. et Ozminkowski, RJ (2008). Les avantages en termes de santé et de coûts des programmes de promotion de la santé sur les lieux de travail. *Revue annuelle de santé publique*, 29, 303 – 323.

Green, F. (2006). *Demanding work—the paradox of job quality in the affluent economy*. Princeton University Press.

Guillemin M. et Gillam L. (2004). Ethics, reflexivity and 'ethically important moments'. *Qualitative Inquiry*, 10(2), 261-280.

Giraud-Baujeu, G. (2020). Messes basses et « silences qui parlent » : ou comment « entendre » le racisme flottant, *Socio-anthropologie*, 41.

Haidt J. (2017). The unwisest idea on campus: Commentary on Lilienfeld. *Perspectives on Psychological Science*, 12, 176–177

Hamisultane, S. (2020). Personnes descendantes de migrants racisées face aux micro-agressions : silence, résistance et communauté imaginaire d'appartenance. *Nouvelles pratiques sociales*, 31(2), 163–181.

Hamisultane, S. (2018). La résonance interpersonnelle : une attention épistémologique à la clinique en sociologie. Dans Fortier, I., Hamisultane, S., Ruelland, I., Rhéaume, J., Beghadadi, S., *Clinique en sciences sociales : sens et pratiques alternatives* (pp.79-88). Presses de l'Université du Québec.

Hanratty, D. C. (1989). Moving closer to eliminating discrimination in jury selection: A challenge to the peremptory. *Journal of Human Rights*, 7(1), 204–242.

- Harrison, D. (2000). L'éthique et la recherche sociale. Dans L. Savoie-Zajc (Ed.), *Introduction à la recherche en éducation* (pp. 33-56). Sherbrooke: Editions du CRP.
- Hill, Robert R. J. (2009). Incorporating queers: Blowback, backlash, and other forms of resistance to workplace diversity initiatives that support sexual minorities. *Advances in developing human resources*, 11(1), 37-53.
- Hunte, H. E. (2011). Association between perceived interpersonal everyday discrimination and waist circumference over a 9-year period in the midlife development in the United States cohort study. *American Journal of Epidemiology*, 173(11), 1232–1239.
- Hollingsworth D. W., Cole A. B., O'Keefe V. M., Tucker R. P., Story C. R., Wingate L. R. (2017). Experiencing racial microaggressions influences suicide ideation through perceived burdensomeness in African Americans. *Journal of Counseling Psychology*, 64, 104–111.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed hearth. Commercialization of human feeling*, 2^e édition, Londres: University of California Press.
- Hope, EC, Keels, M., et Durkee, MI. (2016). Participation à Black Lives Matter et action différée pour les arrivées d'enfants: activisme moderne parmi les étudiants noirs et latinos. *Journal de la diversité dans l'enseignement supérieur*, 9 (3), 203–215.
- Doucet, H., (2010). De L'éthique la recherche à l'éthique en recherche. *Ethique publique*, 12(1), 13-30.
- Huynh V. W. (2012). Ethnic microaggressions and the depressive and somatic symptoms of Latino and Asian American adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 41, 831–846.
- Jaccoud, M. et Mayer, R. (1997), L'observation en situation et la recherche qualitative. Dans Jean Poupard et al., *La recherche qualitative Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, (211-249) Gaëtan Morin.
- Jahoda, M. (1958). *Current concepts of positive mental health*. Basic Books.
- Laforest, J., Bouchard, L M., Maurice, P., avec la collaboration de Catherine Belley Robert Lavertue, Monique Rainville (2011). *Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*.
- Kalb, R. (2012). *Multiple sclerosis: The questions you have, the answers you need*. Demos Medical Publishing, Inc.
- Kamanzi, P. C. (2012). L'emprise des titres scolaires sur l'emploi chez les membres de minorités visibles : comparaison entre le Québec et l'Ontario », *Recherches sociographiques*, 53(2), 315-336.

- Kang, J. et Lane, K. (2010). Seeing Through Colorblindness: Implicit Bias and the Law. *UCLA Inw Review*, 58(2), 465-520.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D., et Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022.
- Keith V. M., Nguyen A. W., Taylor R. J., Chatters L. M., Mouzon D. M. (2017). Microaggressions, discrimination, and phenotype among African Americans: A latent class analysis of the impact of skin tone and BMI. *Sociological Inquiry*, 87, 233–255.
- Lamb, D., Yap, M. et Turk, M. (2018). Aboriginal/non-Aboriginal wage gaps in Canada: evidence from the 2011 national household survey. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 73(2), 225-251.
- LeCompte, M.D. Preissle, J et Schensul, J. (1993). *Ethnography and Qualitative Design in Educational Research*. Academic Press.
- Légeron, P., (2008). Le stress professionnel, *L'information psychiatrique*, 84, 809-820.
- Lewis, J., Mendenhall, R., Harwood, S., et Hunt, M. (2012). Coping with Gendered Racial Microaggressions among Black Women College Students. *Journal of African American Studies*, 17.
- Lilienfeld S. O. (2017). Microaggressions? Prejudice remains a huge social evil but evidence for harm caused by microaggression is incoherent, unscientific, and weak. Aeon. Retrieved from <https://aeon.co/essays/why-a-moratorium-on-microaggressions-policies-is-needed>.
- Lippel, K. et Sikka, A., (2010). Access to Workers' Compensation Benefits and Other Legal Protections for Work-Related Mental Health Problems: A Canadian Overview. *Revue canadienne de santé publique*, 101, S16-22.
- Litwin, G. et Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston Harvard Business School.
- Lott, B. (1985). The devaluation of women's competence. *Journal of Social Issues*, 41(4), 43–60.
- Lowe, G. S. (2000). *The Quality of Work: a People-Centered Agenda*. Oxford University Press.
- Marchand, A., P. Durand, V. Haines et S. Harvey 2015. «The Multilevel Determinants of Worker's Mental Health: Results from the SALVEO Study, *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 50, 445-459.
- Maslow, A.H., 1968. *Toward a psychology of being*, 2e Edition. Van Nostrand.

- Mellier, D. (2012). Ce qui fait équipe, exige d'un travail pulsionnel et appareillage psychique groupal d'équipe. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2 (14), 131-144.
- Ménard, J. et Brunet, L., (2011). Authenticité et bien-être au travail : une invitation à mieux comprendre les rapports entre le soi et son environnement de travail. *Pratiques psychologiques*, 18(1), 89-101.
- Messing K. (2002). La place des femmes dans les priorités de recherche sur la santé au travail au Québec, *Relations industrielles/Industrial Relations*, 57(4), 660-686,
- Meyer, A., (1918). National mental hygiene: the mental hygiene movement, *The Canadian Medical Association Journal*, 1918, p. 632-634.
- Miles, M.B. et Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis: A Source Book of New Methods.*: Sage.
- Eberhard, M., Rabaud, A., (2013). Racisme et discrimination : une affaire de famille. *Migrations Société*, 147-148(3), 83.
- Molinier, P. (2006). *Les enjeux psychiques du travail*. Petite Bibliothèque Payot.
- Molinier, P. (2008). Interroger la santé au travail dans une perspective de genre, *Archives des maladies professionnelles et de l'environnement*, 69(2), 111-113.
- Moxnes, P. et Eilertsen, D.-E. (1991). The influence of management training upon organizational climate: an exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 12(5), 399-411.
- Nadal, K. L., Sriken, J., Davidoff, K. C., Wong, Y. ET Mclean, K. (2013). Microaggressions within families: Experiences of multiracial people. *Family Relations*, 62(1), 190-201.
- Nadal, K. L. (2013). *That's so gay! Microaggressions and the lesbian, gay, bisexual, and transgender community*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Oreopoulos, P., Von Wachter, T. et Heisz, A. (2012). The short-and long-term career effects of graduating in a recession. *American Economic Journal : Applied Economics*, 4(1), 1-29.
- Paludi, M. A., Paludi, C. A., et DeSouza, E. R. (2011), *Handbook on workplace discrimination: Legal, management and social science perspectives (Volume 1)*. Santa Barbara, CA: Praeger Security International/ABC-CLIO
- Parkes. K. et Sparkes, T.J. (1998). *Organizational interventions to reduce work stress: are they effective? A review of the literature*. Report 193/1998; Health and Safety Executive.

- Phillips L. T. et Lowery B. S. (2018). Herd invisibility: The psychology of racial privilege. *Current Directions in Psychological Science*, 27, 156–162.
- Pierce, C. M., Carew, J. V., Pierce-Gonzalez, D. et Wills, D. (1977). An experiment in racism: TV commercials. *Education and Urban Society*, 10(1), 61–87,
- Pirès, Alvaro (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.H. Groulx, A. Laperrière, P. Mayer et A. Pirès, *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (113-169), Gaëtan Morin Éditeur.
- Polit, D.F., et Beck, C.T. (2021). Nursing research: generating and assessing evidence for nursing practice. Eleventh edition.
- Poirel, E., Yvon, F., Lapointe, P. et Denecker, C. (2017). « La fonction de direction scolaire adjointe: une comparaison des sources de stress entre adjoints et directions, *Revue des sciences de l'éducation*, 43(2), 231–260.
- Pratto F. (1999). The puzzle of continuing group inequality: Piecing together psychological, social, and cultural forces in social dominance theory. In Zanna M. P. (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 31, pp. 191–263). San Diego, CA: Academic Press.
- Poupart, J. 1997. L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J Poupart, J.-P Deslauriers, L. H Groulx, A Laperrière, P Mayer et A Pirès, *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 179-209), Gaëtan Morin Éditeur.
- Raymond-Alain Thiétart et al. (2014). *Méthodes de recherche en management*. Dunod.
- Rivera E. T., West-Olatunji C., Conwill W., Garrett M. T., Phan L. T. (2008). Language as a form of subtle oppression among linguistically different people in the United States of America. *Social Perspectives*, 10(1), 11–28.
- Ren D., Wesselmann E. D., Williams K. D. (2018). Hurt people hurt people: Ostracism and aggression. *Current Opinion in Psychology*, 19, 34–38.
- Rensis (1967). *The human organization*. McGraw-Hill. Rogers, C. (1951). *Client-centered therapy: its current practice, implications and theory*. Houghton-Mifflin.
- Root, M. P. P. (2003). Racial and ethnic origins of harassment in the workplace evaluation issues and symptomatology. Dans D. B. Pope-Davis, H. L. K. Coleman, W. M. Liu, et R. L. Toporek (Eds.), *Handbook of multicultural competencies in counseling and psychology* (pp. 478–492). Sage Publications.
- Roy, M. et M. Audet (2003). La transformation vers de nouvelles formes d'organisation plus flexibles: un cadre de référence. *Gestion*, 27(4), 43-49. DOI: 10.3917/riges.274.0043

- Ryan, R.M., Deci, E.L., (2001). On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141–166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069.
- Ryff, C. D. et Singer, B. (1998). The contours of positive human health. *Psychological Inquiry*, 9, 1-28.
- Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada. (2017). Incapacité ou trouble du développement au Canada. Faits saillants sur l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada.
- Savoie-Zajc, Lorraine. (2010). L'entrevue semi-dirigée. Dans Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données, 5, Benoît Gauthier, p. 337-360. Presses de l'Université du Québec.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G. et Macey W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
- Schwandt, T.A. (1997). *Qualitative Inquiry: A Dictionary of Terms*. Sage.
- Smith, E. M. (1988). Racism: It is always there. *Library Journal*, 113(18), 35-39.
- Solorzano, D. (1998). Critical race theory, race and gender microaggressions, and the experience of Chicana and Chicano scholars. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 11(1), 121-136.
- Statistique Canada (2022, 30 mai). Écart salarial, 1998 à 2021. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/14-28-0001/2020001/article/00003-fra.htm>
- Statistique Canada (2023, 6 janvier). Proportion des femmes et des hommes travaillant dans les postes de gestion, données annuelles (tableau 14-10-0335-03). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410033503>
- Statistique Canada (2022, 30 mai). Qualité de l'emploi. Discrimination au travail, 2016. Statistique Canada <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/14-28-0001/2020001/article/00005-fra.htm>
- Sue, D. W. (2010). Microaggressions, marginality, and Oppression: An Introduction. Dans D. W. Sue (dir.), *Microaggressions and marginality: Manifestation, dynamics, and impact* (pp. 3–22). Wiley.
- Sue, D. W., Capodilupo, C. M., Torino, G. C., Bucceri, J. M., Holder, A. M. B., Nadal, K. L., et Esquilin, M. (2007). Racial microaggressions in everyday life: Implications for clinical practice. *American Psychologist*, 62(4), 271-286.

- Sue, D. W., Capodilupo, C. M. et Holder, A. M. B. (2008). Racial microaggressions in the life experience of Black Americans. *Professional Psychology: Research and Practice*, 39(3), 329–336.
- Sue, D.W., Bucceri, J., Lin, A.I., Nadal, K.L., et Torino, G.C. (2007). Racial microaggressions and the Asian American experience. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 13(1), 72-81. Extrait de <https://marypendergreene.com/wpcontent/uploads/2020/01/AsianMicroaggressions.pdf>
- Thai, C. J., Lyons H. Z., Lee M. R., Iwasaki M. (2017). Microaggressions and self-esteem in emerging Asian American adults: The moderating role of racial socialization. *Asian American Journal of Psychology*, 8, 83–93.
- Torres L., Driscoll M. W., Burrow A. L. (2010). Racial microaggressions and psychological functioning among highly achieving African Americans: A mixed-methods approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 29, 1074–1099.
- Truchot, D. (2016). Burn out. Dans *Dictionnaire de la fatigue* (pp. 126-134). Librairie Droz.
- Trudel, L., Simard, c., Vonarx, N. 2007. La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire? *Recherches qualitatives*, Hors-Série, (5), p. 38-45.
- Tuot, T. « La grande nation pour une société inclusive », rapport au Premier ministre sur la refondation des politiques d'intégration, 1er février 2013.
- Velez, B. L., et Moradi, B. (2012). Workplace support, discrimination, and person-organization fit: Tests of the theory of work adjustment with LGB individuals. *Journal of counseling psychology*, 59(3), 399-407.
- Victoria M O'Keefe, LaRicka R, Ashley B, D.W, Raymond P. Tucker. (2015). Seemingly Harmless Racial Communications are not so Harmless: Microaggressions Lead to Suicidal Ideation by Way of Depression Symptoms.
- Vinet, A.2004. Travail, organisation et santé: le défi de la productivité dans le respect des personnes. Les Presses de l'Université Laval.
- Waterman, A.S. (1993). Two conceptions of happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology* 64(4), 678–691.
- Williams, M. (2020). Microaggressions: Clarification, Evidence, and Impact. *Perspectives on Psychological Science*, 15(1): 3-26.
- Williams M. T., Kanter J. W., Ching T. H. W. (2018). Anxiety, stress, and trauma symptoms in African Americans: Negative affectivity does not explain the relationship between

- microaggressions and psychopathology. *Journal of Racial and Ethnic Health Disparities*, 5, 919–927.
- Williams M. T., Taylor R. J., Mouzon D. M., Oshin L. A., Himle J. A. et Chatters L. M. (2017). Discrimination and symptoms of obsessive–compulsive disorder among African Americans. *American Journal of Orthopsychiatry*, 87, 636–645.
- Wong, G., Derthick, Annie, O., David., E.J. R. Saw, A. et Okazaki, S. (2014). How: A Review of Racial Microaggressions Research in Psychology. *Race and Social Problems*, 6(2), 181–200.
- Zeidan, J., (2012). Les différentes mesures du bien-être subjectif, *Revue Française d'Economie*, XXVII, 35 à 70.

