Avis : document traduit

La revue de conformité de ce programme a été réalisée et rédigée en anglais par l'évaluateur externe. Le présent document est la traduction française de cette revue, produite par eSafetyFirst. L'évaluateur n'a pas révisé la traduction. En cas de divergence entre les deux versions, la version anglaise prévaut.

Revue de conformité eSafetyFirst Canada

Formation en ligne sur la violence et le harcèlement au travail

Le présent document a pour objet d'exposer la revue de conformité du cours en ligne **Formation sur la violence et le harcèlement au travail** d'eSafetyFirst Canada (eSafetyFirst). Le cours a été visionné en entier, puis examiné chapitre par chapitre afin d'en déterminer la conformité et la concordance avec les compétences fédérales et provinciales au Canada.

L'évaluation d'un cours en ligne exclusivement théorique portant sur la **formation sur la violence et le harcèlement au travail** au Canada exige de vérifier qu'il tient adéquatement compte de deux cadres juridiques distincts : la **réglementation provinciale en matière de SST** (le cours a retenu le cadre fondateur du **projet de loi 168** de l'Ontario comme référence en matière de concordance provinciale) et la **compétence fédérale** — le **projet de loi C-65** sous le régime de la partie II du Code canadien du travail.

Comme le cours est entièrement numérique, il dépasse les messages génériques et bien intentionnés du type « soyez gentils avec vos collègues ». Le cours fournit amplement d'information pour que l'apprenant puisse cerner avec justesse les limites juridiques, les mécanismes de signalement et les droits prévus par la législation canadienne en matière de SST. Cette législation énonce certains points que tout travailleur est censé connaître au sujet du harcèlement et de la violence au travail. Le cours traite de tous ces points. De plus amples renseignements figurent dans le rapport ci-dessous.

Certains points devraient être corrigés pour que le cours assure une continuité d'une province à l'autre. Ils sont traités sous la rubrique Suggestions d'amélioration.

Toutes les mesures correctives sont indiquées en caractères **ROUGE GRAS** .

1. Distinguer les cadres juridiques et les compétences

Les employés canadiens doivent savoir quel ensemble de lois régit leur lieu de travail, car les voies de signalement diffèrent grandement. Les apprenants devraient être en mesure de faire ce qui suit :

- **Déterminer la compétence applicable :** distinguer les lieux de travail *de compétence provinciale* (p. ex. commerce de détail, soins de santé, hôtellerie, régis par les **lois provinciales en matière de SST**) des lieux de travail *de compétence fédérale* (p. ex. services bancaires, télécommunications, transport interprovincial, régis par le **Code canadien du travail et le projet de loi C-65**).
- **Reconnaître ce que vise la législation en matière de SST :** comprendre que la législation provinciale vise la violence au travail, les menaces physiques et le harcèlement. Comprendre que, depuis le projet de loi 168, le harcèlement et la violence au travail ainsi que toutes leurs

composantes ont été intégrés aux régimes traditionnels de santé et de sécurité au travail.

- **Reconnaître l'objectif du projet de loi C-65 (fédéral) :** constater que le projet de loi C-65 a réuni le « harcèlement » et la « violence » dans un cadre de prévention unique et complet, fortement axé sur les lésions psychologiques, les délais et des voies de résolution rigoureuses.

~~Le cours traite de cette matière au module 1, mais ne mentionne pas expressément les projets de loi 168 et C-65. L'article de blogue https://esafetyfirst.com/fr/blogue/violence-et-harcelement-en-milieu-de-travail-au-canada-assurer-un-milieu-de-travail-securitaire/ mentionne expressément les projets de loi 168 et C-65.~~ **Une nouvelle diapositive a été ajoutée pour traiter et corriger ce point.**

2. Définitions légales et seuils juridiques

Un cours doit vérifier que l'apprenant sait exactement ce qui constitue juridiquement une infraction, en allant au-delà du ressenti subjectif pour s'en tenir aux définitions légales. Les apprenants doivent être en mesure de faire ce qui suit :

- **Définir la violence au travail :** cerner correctement le seuil juridique de la violence — soit l'emploi effectif de la force physique, la *tentative* d'emploi de la force, ou toute déclaration ou tout comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace de blessure physique. Il importe de souligner que les définitions textuelles ne sont pas exigées, mais que la capacité de paraphraser l'exigence légale l'est.
- ~~**Définir le harcèlement au travail (conduite vexatoire) :** cerner le critère juridique habituel du harcèlement : une série de commentaires ou de comportements~~

~~vexatoires (nuisibles, importuns ou injustifiés) dont on sait *ou devrait raisonnablement savoir* qu'ils sont importuns (il faudrait ajouter « qui cause ou causerait une offense ou une humiliation à un travailleur, ou qui nuit à sa santé et à sa sécurité », car cela fournit une définition plus complète et correspond à ce qu'emploient d'autres compétences)~~ **Une diapositive révisée améliore ce point.**

- **Distinguer le harcèlement des droits de gestion :** démontrer que les mesures de gestion légitimes et raisonnables (p. ex. évaluations du rendement, directives opérationnelles ou rétroaction constructive formulée de façon professionnelle) ne constituent **pas** juridiquement du harcèlement.
- **Reconnaître les motifs de distinction illicite :** déterminer à quel moment le harcèlement devient une violation de la législation sur les droits de la personne (p. ex. discrimination fondée sur la race, le sexe, l'orientation sexuelle, le handicap ou la religion).

Ces définitions et ces points sont traités au module 1 ainsi que dans l'article de blogue qui l'accompagne, que l'on trouve ici : https://esafetyfirst.com/fr/blogue/violence-et-harcelement-en-milieu-de-travail-au-canada-assurer-un-milieu-de-travail-securitaire/ .

3. L'obligation de l'employeur d'évaluer et de maîtriser le risque

Les travailleurs doivent comprendre les mesures proactives que les employeurs sont légalement tenus de prendre, afin d'y participer efficacement :

- **Évaluations des risques :** les apprenants devraient comprendre que les employeurs sont tenus de réaliser des évaluations des risques récurrentes ou périodiques, fondées sur la nature physique et l'emplacement du lieu de travail, et d'en communiquer les constats au comité mixte de santé et de sécurité (CMSS).
- **Reconnaître les dangers, même lorsqu'il s'agit de personnes :** cerner l'exigence légale (issue du projet de loi 168) voulant qu'un employeur avertisse un travailleur s'il est susceptible de croiser une personne ayant des *antécédents connus de comportement violent* (p. ex. un client, un patient ou un élève) lorsqu'il existe un risque de blessure physique. D'autres compétences traitent simplement de ce point dans l'évaluation des dangers, par exemple pour les patients ou les résidents de centres d'hébergement. **Voir les suggestions d'amélioration pour plus d'information.**
- **Extension à la violence familiale :** retenir que si un employeur est informé qu'une situation de violence familiale risque de se répercuter sur le lieu de travail physique, il a l'obligation légale de prendre « toute précaution raisonnable » pour protéger ce travailleur.

Le cours traite abondamment de cette information au module 1.

4. Mécanismes de signalement et voies de résolution

Un cours en ligne doit indiquer à l'apprenant ce qu'il faut faire lorsqu'un incident survient, en vérifiant sa maîtrise des procédures. Les apprenants doivent être en mesure de faire ce qui suit :

- **Reconnaître la partie désignée (travailleurs de compétence fédérale) :** constater qu'en vertu du projet de loi C-65, les employeurs fédéraux doivent prévoir une **partie désignée** indépendante, ou une unité de travail, pour recevoir les plaintes, ce qui permet aux employés de contourner leur supérieur immédiat lorsque celui-ci est l'auteur des faits.
- **Le droit à la protection contre les représailles :** cerner l'interdiction légale stricte de toute mesure de rétorsion ou de représailles de l'employeur envers un travailleur qui dépose une plainte de bonne foi ou participe à une enquête.
- **Le seuil du refus de travail :** retenir les conditions précises, prévues par les lois provinciales en matière de SST, dans lesquelles un travailleur a le droit légal de refuser un travail lorsque la violence au travail

(danger physique) est *susceptible* de le mettre en danger, tout en tenant compte des limites particulières imposées à certaines professions (p. ex. le personnel de la santé ou les enseignants).

Cette information est traitée dans les deux modules. L'exigence relative au tiers ou à la partie désignée est exposée dans le blogue. **Voir les suggestions d'amélioration.**

5. Protocoles d'enquête et limites de la confidentialité

Même si les travailleurs ne participent pas nécessairement aux enquêtes, ils doivent savoir ce qu'ils peuvent attendre de leur employeur et comment une enquête peut se dérouler. Les apprenants doivent être en mesure de faire ce qui suit :

- **L'obligation d'enquêter :** constater que les employeurs sont légalement tenus de mener une enquête objective et approfondie sur *toutes* les plaintes officielles de violence ou de harcèlement, qu'un rapport de police ou une plainte en matière de droits de la personne ait été déposé ou non.
- **Limites de la confidentialité :** reconnaître que, bien que les enquêtes soient confidentielles, cette confidentialité n'est *pas absolue* : des renseignements permettant d'identifier une personne seront divulgués dans la mesure nécessaire

pour enquêter sur l'incident, prendre des mesures correctives ou se conformer à la loi.

- **Rôle des enquêteurs externes :** constater qu'en vertu des cadres fédéraux, si la résolution négociée échoue, un **enquêteur indépendant** qualifié et choisi d'un commun accord doit être nommé pour examiner le dossier

Ces points sont traités dans les deux modules.

Suggestions d'amélioration :

- ~~Il est suggéré d'ajouter au cours une diapositive traitant de la violence dans le secteur de la santé, envers les résidents de centres d'hébergement et les patients d'hôpitaux ou de cliniques. Ce groupe subit le plus grand nombre d'incidents de harcèlement et de violence au travail par habitant de tous les groupes professionnels au Canada.~~ **Ce point a été traité et corrigé dans une nouvelle diapositive**
- Les articles de blogue contiennent beaucoup d'information utile et nécessaire. Ils devraient être présentés comme lecture obligatoire, tant sur la page du cours que dans l'introduction de la série vidéo.
- ~~De nombreuses compétences au Canada distinguent le harcèlement de la violence. Les diapositives 10 à 13 du module 1 les regroupent, puis les diapositives 19 à 23 traitent précisément du harcèlement. Il serait bon de distinguer le harcèlement de la violence. Les deux sont graves et considérés comme des dangers en milieu de travail, mais, par souci de continuité et de compréhension, il serait préférable de les distinguer au moment de fournir des exemples.~~ **Ce point a été traité et corrigé dans une diapositive révisée**
- ~~La diapositive 22 du module 1 mentionne l'intimidation, mais sans en donner de définition claire, ce qui risque de laisser l'apprenant perplexe. Les autres exemples, à l'exception du harcèlement sexuel, sont de bons exemples d'intimidation. Dans les politiques canadiennes, l'intimidation est souvent désignée comme du **harcèlement psychologique** ou de l'**incivilité**. Il s'agit d'un comportement répété, persistant et nuisible dirigé contre une personne afin de la rabaisser, de l'humilier ou de l'intimider.~~

~~La différence essentielle tient à ce que l'**intimidation n'a pas besoin d'un motif lié à une caractéristique protégée** (aussi appelée motif de distinction illicite). L'auteur peut s'en prendre à quelqu'un simplement parce qu'il ne l'aime pas, se sent menacé par son talent ou prend plaisir à abuser de son pouvoir. Voici des exemples courants d'intimidation :~~

- ~~Ragots, rumeurs ou isolement et exclusion sociale.~~

~~o Cris, humiliation publique ou microgestion constante.~~
~~o Placer une personne en situation d'échec en lui cachant de l'information essentielle ou en lui imposant~~

~~des échéances impossibles.~~

Ce point a été traité et corrigé dans une diapositive révisée

- Pour les mises en situation, il serait bon d'ajouter une diapositive de suivi demandant au travailleur quelle réponse il a donnée, puis fournissant la bonne réponse et son explication. Par exemple, pour la mise en situation 2, diapositives 9 et 10, il suffirait d'indiquer la bonne réponse, puis d'en donner l'explication.

Références :

CCHST Violence et harcèlement au travail - https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence/violence.html

CCHST Intimidation au travail - https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html



Kevin Barrett CRSP CRM 13-4856