

Règlement visant à prévenir la  
violence et le harcèlement en  
milieu de travail

A thick, orange, wavy line that curves upwards from the left and then downwards to the right, positioned above the text "Synthèse des résultats".

Synthèse des résultats

## Sommaire

- Au Canada, la violence et le harcèlement en milieu de travail sont reconnus comme des risques graves.
- Le gouvernement du Yukon propose deux modifications au *Règlement sur la santé et la sécurité au travail* :
  - une nouvelle disposition visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail;
  - une modification visant à renforcer et à clarifier les exigences en matière d'évaluation des risques.
- En vue de solliciter l'opinion des intervenants et de la population au sujet des changements proposés, la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (la « Commission ») a organisé une consultation publique comprenant des rencontres avec les intervenants et le public, un questionnaire en ligne et la présentation de mémoires.
- Synthèse des résultats :
  - Appui en faveur d'un règlement contribuant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail et d'une clarification des exigences en matière d'évaluation des risques.
  - Appui en faveur de politiques et de procédures visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail.
  - Thèmes entrant dans deux catégories : les difficultés perçues liées aux modifications au règlement proposées et les propositions de solutions à ces problèmes.
  - Les difficultés et les préoccupations perçues se rapportaient notamment à la taille, à la capacité et à la diversité des milieux de travail au Yukon; à la clarification des responsabilités des employeurs et des travailleurs; à la culture organisationnelle comme cause fondamentale; à la confidentialité; aux travailleurs à risque; au risque d'utilisation abusive du règlement; aux contradictions et aux chevauchements entre les définitions et les dispositions législatives afférentes.
  - Les solutions proposées en réponse à ces difficultés et préoccupations comprenaient le recours à des services de soutien et des ressources; l'éducation et la formation; des définitions claires et cohérentes; une approche concertée; une mise en œuvre et une application efficaces.
- Les prochaines étapes consisteront à terminer la rédaction des nouvelles dispositions sur la santé et la sécurité au travail à partir du présent rapport, à modifier la *Partie 1 : Dispositions générales*, et à planifier en vue d'une mise en œuvre efficace et adaptée aux besoins.

## Contexte général

Les administrations canadiennes reconnaissent maintenant que la violence et le harcèlement constituent des risques graves en milieu de travail qui obligent les organismes de santé et de sécurité au travail (SST) à jouer un rôle en matière de prévention et d'application. Les coûts humains et financiers des blessures psychologiques associées à ces risques sont très élevés.<sup>1</sup>

Au Yukon, le gouvernement territorial a pris des mesures pour prévenir les blessures psychologiques en milieu de travail. Lors d'une [consultation publique tenue en 2017](#), un peu moins de 70 % des personnes ayant répondu à un questionnaire étaient en faveur de modifications à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* afin de permettre l'élaboration de « règlements visant à prévenir les blessures psychologiques en milieu de travail ».

La même année, une modification à la *Loi* a ouvert la voie à des changements à la réglementation en matière de SST. En contribuant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail, la réglementation viserait à réduire le nombre d'incidents causant des blessures psychologiques en milieu de travail, ce qui va de pair avec la vision zéro de la Commission.

Le gouvernement du Yukon, avec l'assistance de la Commission, travaille sur les projets suivants :

- une nouvelle disposition visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail;
- une modification visant à renforcer et à clarifier les exigences en matière d'évaluation des risques.

### **Violence et harcèlement en milieu de travail**

Nous savons que lorsque les travailleurs occupent leurs fonctions dans des milieux de travail qui veillent à leur santé et à leur sécurité psychologiques, les employeurs constatent une augmentation de la productivité et de l'efficacité et une réduction de l'absentéisme<sup>2</sup>.

En règle générale, le terme « violence » dans le contexte de la sécurité au travail désigne le recours à la force physique ou la menace de recours à la force physique, causant des blessures ou susceptible de causer des blessures, à l'encontre de travailleurs en milieu de travail. Cette définition peut aussi englober des situations de violence familiale ou sexuelle.

Le terme « harcèlement » désigne une conduite ou des commentaires d'une personne qui sait ou qui devrait raisonnablement savoir qu'ils risquent d'offenser ou d'humilier un travailleur, ou de porter atteinte à son bien-être physique ou psychologique. C'est le cas notamment du harcèlement sexuel en milieu de travail.

Le Yukon ne possède pas de règlement territorial en matière de santé et sécurité qui porte particulièrement sur la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail. Notre administration est la dernière au Canada à avoir adopté un règlement visant à prévenir la violence en milieu de travail et l'une des dernières à avoir mis en place des mesures de prévention du harcèlement.

Toutes sortes de facteurs entrent en jeu pour prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail. La Commission peut contribuer à prévenir ce genre d'incidents en exigeant des employeurs et des travailleurs qu'ils procèdent à des évaluations des risques, en portant attention aux blessures physiques et psychologiques, en adoptant des politiques et des procédures en matière de prévention, et en prenant des mesures d'atténuation des risques.

### **Évaluation des risques**

À l'heure actuelle, dans la *Partie 1 : Dispositions générales* du règlement pris en application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les employeurs sont tenus de prévenir les blessures et les maladies professionnelles en éliminant et en limitant les risques lorsque cela est possible; d'élaborer des pratiques de travail sécuritaires; et de fournir des renseignements et de la formation aux travailleurs lorsqu'il est impossible de limiter les risques.

Les évaluations des risques déterminent quels sont les risques présents en milieu de travail et la meilleure façon de les éliminer ou de les atténuer. En ajoutant une disposition énonçant les exigences se rapportant à l'évaluation des risques psychologiques et physiques, le gouvernement cherche à rendre le règlement plus clair et facile à comprendre pour les employeurs.

## **Processus de consultation**

### **Objet**

L'objet de la consultation était de connaître les besoins, les points de vue et les idées de nos intervenants ainsi que d'employeurs et de travailleurs du Yukon en particulier concernant les modifications proposées au *Règlement sur la santé et la sécurité au travail*.

### **Méthodes de consultation et participation**

#### **Phase de préconsultation**

Une phase de préconsultation s'est déroulée du 16 avril au 8 mai 2019. Nous avons sélectionné des organismes concernés représentant les points de vue des employeurs et des travailleurs, que nous avons ensuite contactés par courriel et téléphone.

Intervenants :

- Groupes représentatifs des travailleurs
- Chambres de commerce
- Gouvernement du Yukon : Commission de la fonction publique, Bureau de promotion du respect au travail, Direction de la condition féminine
- Commission des droits de la personne du Yukon

- Tourism Industry Association of Yukon
- Associations communautaires

En avril – Rencontres préconsultation en tête à tête entre notre facilitateur indépendant et les intervenants dans le but de sonder leur intérêt et leurs réactions initiales à l'égard d'une nouvelle disposition sur la violence et le harcèlement en milieu de travail et de la modification des dispositions relatives à l'évaluation des risques en milieu de travail.

Le 7 mai – Tenue d'une séance de consultation avec un groupe d'intervenants pour déterminer les éléments clés et mettre les premières idées de politiques à l'épreuve.

### **Phase de consultation publique**

La consultation publique s'est déroulée du 7 au 30 juin 2019. Nous avons invité directement les intervenants et annoncé la tenue de la consultation publique dans les journaux, à la radio, sur des affiches, en ligne et dans des courriels adressés directement aux employeurs du Yukon inscrits auprès de la Commission. La consultation publique a été rapportée dans les médias locaux.

Nous avons distribué à chaque participant un cadre stratégique écrit en langage simple énonçant nos premières idées de politiques. C'est ce qui a servi de base à nos discussions.

Le 18 juin en matinée – De 9 h à midi, tenue d'un atelier avec notre groupe d'intervenants composé de neuf participants. Nous avons conçu ce deuxième atelier regroupant des intervenants pour solliciter leurs commentaires sur le cadre stratégique proposé.

Le 18 juin en après-midi – De 15 h à 17 h, tenue d'une rencontre publique, à laquelle 20 personnes ont participé. Cette façon de procéder plus souple et propice à la conversation permettait aux membres du public d'arriver sur place et de participer aux conversations en cours autour d'une table centrale.

Sondage en ligne – Du 7 au 30 juin 2019, les Yukonnais étaient invités à répondre à un sondage en ligne sur le site [engageyukon.ca/fr](http://engageyukon.ca/fr). Nous avons fourni des renseignements généraux sur l'objectif ainsi que le document décrivant le cadre stratégique. Au total, 88 participants ont répondu au sondage.

Présentation de mémoires – Nous avons invité les Yukonnais à présenter des mémoires. Nous en avons reçu trois.

Médias sociaux – Nous avons annoncé la tenue de la rencontre publique du 18 juin sur la page Facebook du gouvernement du Yukon et avons fait la promotion du sondage en ligne sur Twitter. Le site Web de la Commission contenait des renseignements et des liens menant à des documents et au sondage.



## Synthèse des résultats

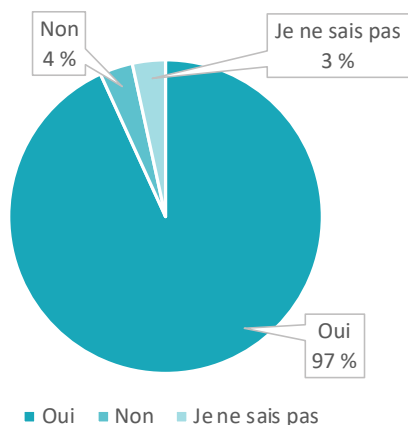
Dans l'ensemble, l'ajout d'une nouvelle disposition visant à prévenir la violence et le harcèlement comme moyen d'atténuer le risque de blessure psychologique a été fort bien accueilli tout comme la clarification des exigences en matière d'évaluation des risques.

Tous les intervenants reconnaissent avant toute chose la nécessité d'adopter des mesures de prévention pour mettre fin à la violence et au harcèlement en milieu de travail. Un règlement sur la santé et la sécurité au travail est l'une de ces mesures.

L'approche réglementaire proposée visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail est axée sur la mise en place de politiques et de procédures par les employeurs. La très grande majorité des répondants au sondage en ligne (93 %) convenaient que des politiques, des procédures ou d'autres mesures devraient être mises en place dans les milieux de travail pour prévenir la violence et le harcèlement.

---

### Des politiques, procédures ou autres mesures devraient-elles être mises en place dans les milieux de travail pour prévenir la violence et le harcèlement?



---

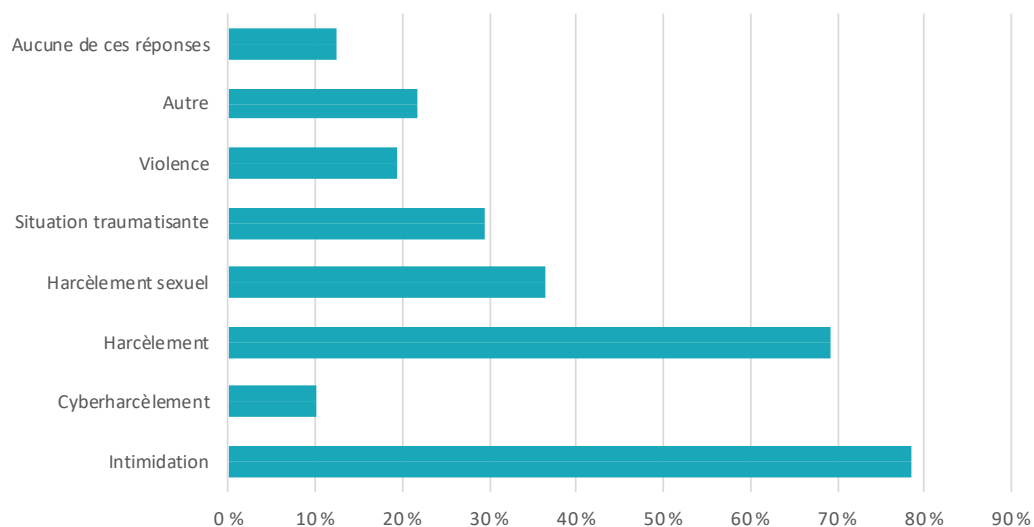
Des participants s'entendaient aussi pour dire que les employeurs ont la responsabilité de prévenir la violence et le harcèlement dans leurs milieux de travail et que les évaluations des risques sont vitales et qu'elles devraient être menées régulièrement.

À l'étape de la consultation publique, le gouvernement du Yukon a proposé la mise en place de politiques et de procédures visant à prévenir le harcèlement dans tous les milieux de travail. Au départ, le gouvernement proposait aussi l'établissement de procédures visant à prévenir la violence seulement dans les milieux de travail où elle était perçue comme un risque possible dans leurs évaluations des risques. Cette proposition était jugée trop complexe et les intervenants préféraient l'adoption de politiques et de procédures visant à prévenir le harcèlement et la violence dans tous les milieux de travail.



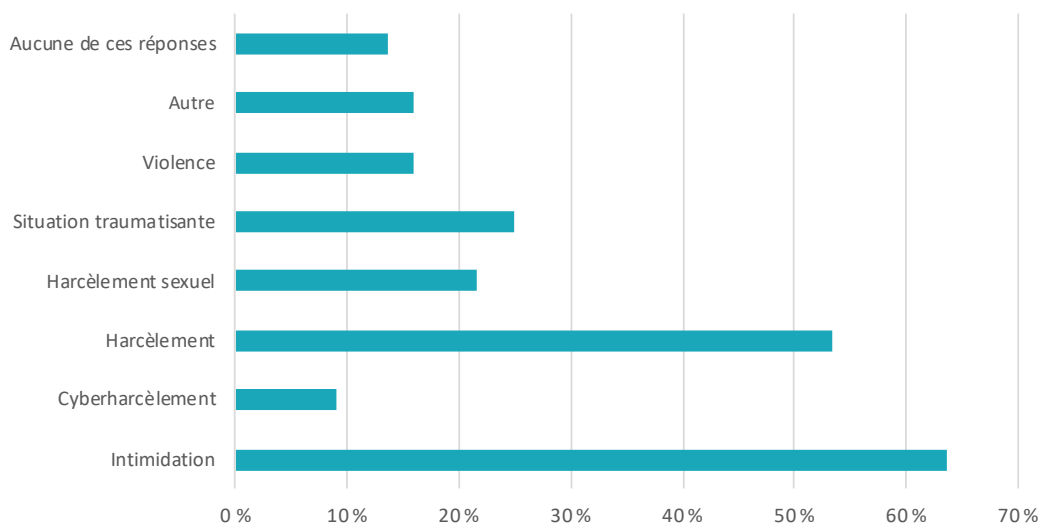
Seule une petite proportion de répondants au sondage (12 %) ont indiqué n'avoir jamais été victimes ou témoins de violence, de harcèlement ou d'intimidation dans un milieu de travail au Yukon.

### Avez-vous déjà été victime ou témoin des situations ou comportements suivants dans un milieu de travail au Yukon?



La plupart des répondants avaient déjà été victimes ou témoins de violence ou de harcèlement au travail au cours des deux dernières années.

### Au cours des deux dernières années, avez-vous été victime ou témoin des situations ou comportements suivants dans un milieu de travail au Yukon?



Nous avons constaté que les thèmes soulevés à l'étape de la consultation revenaient aussi dans les conversations, les réunions, le sondage et les mémoires. Dans l'ensemble, ils se divisaient en deux catégories : les difficultés perçues liées aux modifications au règlement proposées et les propositions de solutions à ces problèmes.

## **Difficultés**

### **Taille et diversité des milieux de travail**

Une bonne partie des intervenants et du public souhaitaient que des exigences concrètes et efficaces en matière de santé et de sécurité s'appliquent à tous les milieux de travail, peu importe leur taille ou leur nature. Bon nombre d'employeurs du Yukon comptent moins de dix employés et exercent leurs activités dans des lieux isolés. Par conséquent, l'élaboration et la mise en œuvre du règlement devraient tenir compte de la taille, de la capacité et de la diversité des employeurs du Yukon.

Il conviendrait notamment de réfléchir à la meilleure façon de soutenir les plus petits employeurs qui n'ont pas nécessairement la capacité en ressources humaines requise pour mettre en œuvre des politiques et des procédures visant à prévenir la violence et le harcèlement, ou une connaissance adéquate de la manière de procéder à une évaluation exhaustive des risques. Certains milieux de travail en particulier pourraient aussi être pris en compte, par exemple là où les situations traumatisantes sont courantes, comme les services d'intervention d'urgence. On a également soulevé la question de savoir à qui un travailleur devrait rapporter un incident dans un petit milieu de travail éloigné.

### **Responsabilité dans la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail**

On nous a dit que l'employeur était responsable de déterminer et de prévenir les risques en milieu de travail, mais que la responsabilité afférente aux risques pour la sécurité et aux mesures de précaution incombait à la fois à l'employeur et aux travailleurs.

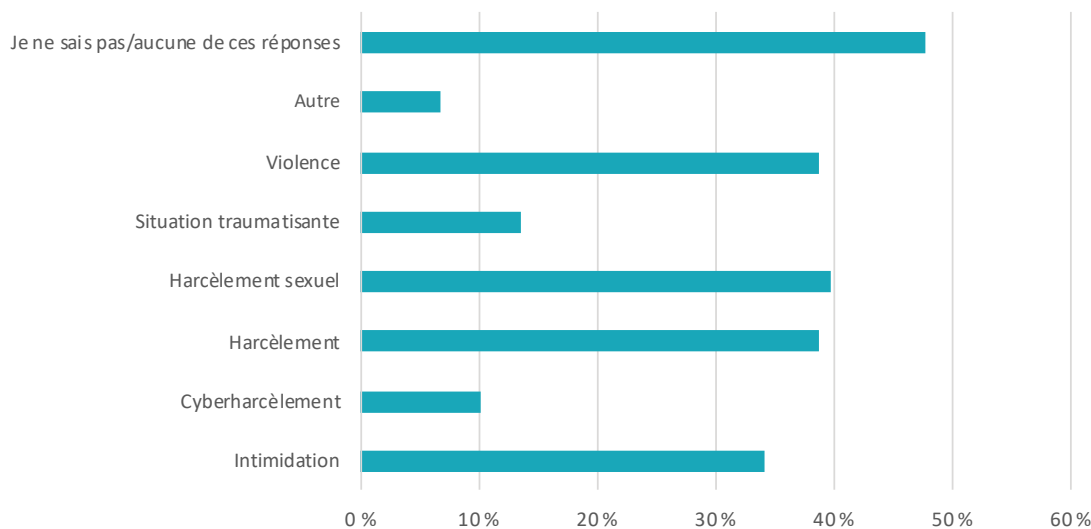
Les participants ont fait remarquer qu'il se pourrait que les employeurs ne parviennent pas toujours à prévenir la violence et le harcèlement, mais que c'est à eux qu'il appartient de réunir les conditions favorables. Une des difficultés est que les employeurs, les superviseurs et les gestionnaires ne savent pas toujours comment prévenir le problème et y répondre.

La moitié des répondants au sondage en ligne (48 %) ne savaient pas s'il y avait une politique en place sur la violence, le harcèlement et l'intimidation.





Dans votre milieu de travail, y a-t-il une politique en place sur les situations ou les comportements suivants?



### **Culture organisationnelle, attitude et gestion du changement**

Les participants nous ont dit qu'un des problèmes à ce chapitre est la stigmatisation associée à la maladie mentale, y compris en milieu de travail. La lutte contre la violence et le harcèlement passe par la prévention des blessures psychologiques au travail. Les blessures psychologiques sont des blessures réelles qui doivent être reconnues comme telles.

On nous a dit aussi que dans certaines situations, l'intimidation est perçue, voire acceptée, comme faisant partie de la culture organisationnelle. Les gens ne sont pas nécessairement conscients du fait qu'ils n'ont pas à tolérer le harcèlement au travail. Pour certains, l'établissement d'une culture organisationnelle est l'affaire de tous en milieu de travail, tandis que d'autres trouvaient que les employeurs et les gestionnaires jouaient un rôle clé.

Changer la culture organisationnelle pour prévenir la violence et le harcèlement ne se limite pas à l'adoption d'un règlement exigeant l'établissement de politiques et de procédures. Ce règlement ne garantit pas non plus le respect de ces politiques et procédures.

Dans d'autres situations, la culture organisationnelle pourrait être telle que les travailleurs ne déposent et ne déposeront pas de plainte pour harcèlement par crainte que rien ne sera fait pour y remédier. Certains employeurs sont des modèles à ce chapitre tandis que d'autres ont besoin de soutien pour changer leur culture organisationnelle.

### **Confidentialité**

Des craintes ont été exprimées au sujet des problèmes de confidentialité possibles en rapportant de la violence ou du harcèlement, étant donnée la taille de nos collectivités et de nos milieux de travail au Yukon. D'autres préoccupations en matière de confidentialité

se rapportaient à la culture organisationnelle, notamment lorsqu'elle repose sur la méfiance à l'égard des rapports d'incident et des enquêtes. On a signalé que lorsqu'un travailleur se trouve dans une situation de vulnérabilité, un manque de confidentialité en rapportant un incident ou une plainte laissée sans suite peut rendre la situation encore plus traumatisante.

La confidentialité d'une plainte rapportée concernant un supérieur immédiat ou un responsable de la sécurité est une source de préoccupation particulièrement pertinente dans les petites entreprises.

### **Travailleurs les plus à risque**

Les participants ont indiqué que certains travailleurs sont plus vulnérables que d'autres à la violence et au harcèlement en milieu de travail.

Des expériences et des besoins divers en fonction de l'âge et du sexe doivent être pris en considération. Les nouveaux et les jeunes travailleurs peuvent être particulièrement vulnérables au harcèlement en milieu de travail. De même, les travailleurs de certains milieux de travail sont davantage exposés à des situations traumatisantes.

### **Risque d'utilisation abusive**

Certaines personnes ont exprimé des inquiétudes quant au risque d'utilisation abusive d'un règlement sur la violence et le harcèlement en milieu de travail, comme la crainte que des employeurs aient à répondre à un déluge de rapports d'incidents de harcèlement.

### **Contradictions et chevauchements entre les définitions et la législation**

Les Yukonnais n'utilisent pas nécessairement le même langage ou la même série de définitions en parlant de la violence et du harcèlement ou des risques et des dangers. Le règlement doit fournir des définitions très claires afin d'assurer une cohérence entre ce qui entre et n'entre pas dans son champ d'application. Par exemple, quand une pratique courante en milieu de travail devient-elle du harcèlement? Une personne a fait le commentaire suivant : « Les offenses font partie de la nature humaine, mais quand deviennent-elles du harcèlement préjudiciable? »

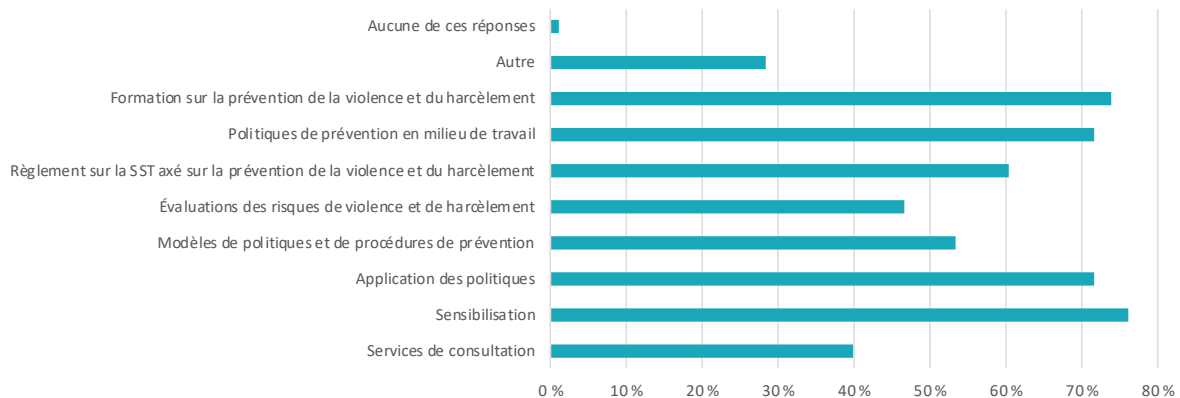
La question de l'interface entre un règlement sur la violence et le harcèlement et les autres textes législatifs a été soulevée, notamment en lien avec la *Loi sur les droits de la personne* : Comment un employeur fera-t-il la distinction entre ses responsabilités en vertu d'un règlement sur la santé et la sécurité en milieu de travail par rapport à la *Loi sur les droits de la personne*?

### **Solutions proposées**

On nous a proposé un large éventail de solutions possibles à bon nombre de problèmes recensés par les participants à la consultation.

Les répondants au sondage ont fait part de leur soutien aux solutions suivantes.

## Qu'est-ce qui faciliterait la prévention de la violence et du harcèlement dans les milieux de travail du Yukon?



### Services de soutien et ressources

Un des thèmes récurrents était que les employeurs devraient obtenir du soutien et des ressources pour comprendre le règlement et s'y conformer, en particulier ceux qui comptent moins de dix employés et qui n'ont pas de personnel dédié aux ressources humaines.

Certains intervenants ont proposé que la Commission préconise une approche soutenant les progrès des employeurs vers la conformité plutôt qu'une approche axée exclusivement sur l'application du règlement. Les formes de soutien proposées comprenaient, entre autres, des modèles de politiques et de procédures simples et adaptables, des directives sur les meilleures pratiques, l'affichage de messages sur la violence et le harcèlement en milieu de travail, une ligne d'aide offrant un service d'accompagnement et des exemples de ce qui constitue de la violence et du harcèlement en milieu de travail. Certains employeurs aussi ont besoin de soutien pour faire en sorte que leur culture organisationnelle respecte l'intention des politiques et des procédures.

Pour faciliter la mise en œuvre, la préférence était donnée à l'adoption de politiques et de procédures portant à la fois sur la violence et le harcèlement en milieu de travail plutôt qu'à des politiques et procédures distinctes.

### Éducation et formation

Les différences constatées dans les niveaux de compréhension des moyens de prévenir, de détecter et de contrer la violence et le harcèlement en milieu de travail parmi les employeurs, les superviseurs et les travailleurs font ressortir un besoin d'information, d'éducation et de formation.

Les idées de réponses aux besoins d'apprentissage comprenaient celles-ci :

- tenir une activité éducative ou une conférence portant sur ces aspects de la santé et sécurité au travail;

- offrir des programmes de formation gratuitement;
- mettre à contribution les ressources et programmes vidéo et en ligne existants;
- tenir des ateliers sur l'élaboration des politiques et des procédures;
- fournir des informations sur les meilleures pratiques à ce chapitre, y compris la norme CSA sur la santé et sécurité psychologiques en milieu de travail.

Des employeurs et des travailleurs ont exprimé des besoins en matière d'orientation et d'éducation se rapportant à un certain nombre de domaines, par exemple :

- ce qu'on entend par violence et harcèlement en milieu de travail;
- comment mettre en application le règlement sur la violence et le harcèlement en milieu de travail;
- comment préparer les politiques et les procédures de sécurité en milieu de travail;
- comment savoir que les travailleurs sont au courant des politiques et des procédures;
- comment répondre à la violence ou au harcèlement en milieu de travail (en cas d'échec des mesures de prévention);
- quelles sont les formes de soutien à la disposition des travailleurs;
- quel sera le lien entre les responsabilités des employeurs en vertu des nouvelles dispositions et celles en vertu de la législation existante;
- comment et à quelle fréquence se feront les évaluations des risques;
- comment les évaluations des risques physiques se distingueront des évaluations des risques psychologiques en milieu de travail.

Les gestionnaires et les superviseurs ont besoin d'accéder à la formation et à l'éducation pour acquérir de bonnes « aptitudes interpersonnelles » et ils veulent savoir comment assurer la gestion. Pour leur part, les travailleurs veulent savoir comment ils peuvent s'exprimer.

On nous a également signalé que l'apprentissage des aptitudes à acquérir pour prévenir la violence et le harcèlement, comme la capacité à désamorcer un conflit et un comportement respectueux, doit commencer à l'école. Cela contribuera aussi à mieux préparer les jeunes travailleurs qui entrent sur le marché du travail pour la première fois.

### **Définition et langage clairs et cohérents**

On nous a dit que la Commission devrait fournir des définitions très claires des termes suivants : *violence*, *harcèlement*, *risque* et *danger*. Cela rendra les choses plus limpides tout en favorisant la cohérence dans la mise en œuvre des nouvelles dispositions et du règlement modifié.

### **Partenariats**

Un appui important s'est dégagé en faveur d'une approche collaborative pour la mise en œuvre du règlement. Le travail en collaboration contribue à éviter le dédoublement des efforts, favorise le partage des ressources et peut mener à des solutions plus pratiques et efficaces. Les idées exprimées comprenaient la possibilité d'offrir des ateliers et

des trousse d'information (notamment aux petites entreprises), le partage d'outils et de programmes existants et le travail en collaboration pour élaborer des modèles de politiques et de procédures.

### **Mise en œuvre et application**

On a exprimé le souhait d'une mise en œuvre et d'une mise en application graduelles du règlement, plus particulièrement de la nouvelle disposition visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail. Comme indiqué précédemment, on souhaiterait que la Commission adopte une approche qui soutienne les employeurs dans leurs efforts pour se conformer au règlement plutôt qu'une approche axée sur son application, surtout aux premières étapes de la mise en œuvre.

On a aussi proposé de donner aux petits employeurs le choix de se plier ou de se soustraire à la disposition sur la violence et le harcèlement. Les commentaires ont également fait ressortir la possibilité d'adopter une approche fondée sur les risques comme solution possible étant donné la diversité des employeurs du Yukon.

Dans le sondage en ligne, une question portait sur les types de milieux de travail où l'on devrait mettre en place des politiques, procédures ou mesures de prévention de la violence et du harcèlement. Nous avons reçu 75 réponses à cette question. De ce nombre, 58 (77 %) indiquaient qu'elles devraient être mises en place dans tous les milieux de travail du Yukon. D'autres réponses portaient sur des situations particulières (ex. problème de violence ou de harcèlement dans un milieu de travail en particulier ou travailleurs qui viennent d'arriver au Canada) ou sur des types d'employeurs précis (comme les gros employeurs, le secteur du tourisme, les écoles et les gouvernements).

## **Prochaines étapes**

À la lumière de la consultation publique et de la préparation de la présente synthèse des résultats, la prochaine étape consistera à élaborer de nouvelles dispositions visant à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail et une modification des dispositions du *Règlement sur la santé et la sécurité au travail* portant sur les évaluations des risques en milieu de travail.

Les plans en vue de la mise en œuvre du règlement prendront ensuite forme. En appui à la mise en œuvre, nous allons tenir compte des idées exprimées lors de la consultation publique décrite dans le présent rapport, notamment celles concernant les modèles de politiques et de procédures et les ressources pédagogiques.

