



Processus de règlement interne des plaintes et Refus de travailler

Présenté par :
Maria Curchi et
Vicky Mathieu

Révisée en janvier 2022

Renseignements :

Veillez noter qu'il s'agit d'une séance d'information et de sensibilisation, et qu'elle n'est pas représentative d'une formation selon les exigences du Code canadien du travail, partie II, et du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail.



Introduction

La présentation ci-après vous donnera un aperçu du Processus de règlement interne des plaintes (PRIP) et du processus en cas de refus de travailler (RDT). Ces processus, tels qu'ils sont décrits dans la partie II du *Code canadien du travail* (CCT), visent à instaurer un système de responsabilité interne sur le lieu de travail et à le renforcer. Des scénarios seront fournis pour illustrer concrètement les étapes à suivre.



Objectif

Après avoir pris connaissance du présent exposé, les participants seront en mesure de faire ce qui suit :

- Déterminer quand et comment amorcer le PRIP et le processus du RDT sur leur lieu de travail
- Décrire chaque étape du PRIP et du processus de RDT
- Définir le terme « danger »
- Comprendre la différence entre une menace « imminente » et « sérieuse »
- Utiliser trois questions clés pour mieux évaluer et déterminer la présence ou l'absence de « danger »
- Comprendre le moment et la manière de faire appel au Programme du travail





Processus de règlement interne des plaintes

Processus de règlement interne des plaintes

127.1 (1)

Avant de pouvoir exercer les recours prévus par la présente partie – à l'exclusion des droits prévus aux articles 128, 129 et 132 –, l'employé qui croit, pour des motifs raisonnables, à l'existence d'une situation constituant une contravention à la présente partie ou dont sont susceptibles de résulter un accident, une blessure ou une maladie liés à l'occupation d'un emploi doit adresser une plainte à cet égard à son supérieur hiérarchique.



Processus de règlement interne des plaintes 127.1 (diapositive 1)

L'employé croit qu'il existe une situation constituant une contravention au Code ou susceptible de causer un accident ou des blessures – 127.1(1)

L'employé doit adresser sa plainte à son supérieur hiérarchique – 127.1(1)

L'employé et son supérieur hiérarchique doivent tenter de régler la plainte – 127.1(2)

Si la plainte n'est pas réglée, elle peut être renvoyée à l'un des présidents du comité local de santé et de sécurité ou au représentant en matière de santé et de sécurité pour faire l'objet d'une enquête menée conjointement par les personnes suivantes, selon le cas – 127.1(3)

Deux membres du comité local, l'un ayant été désigné par les employés, et l'autre, par l'employeur – 127.1(3)(a)

Le représentant en matière de santé et de la sécurité et une personne désignée par l'employeur – 127.1(3)(b)

Les personnes chargées de l'enquête informent par écrit l'employé et l'employeur des résultats de l'enquête – 127.1(4)

Que la plainte soit justifiée ou non, les personnes chargées de l'enquête peuvent faire des recommandations à l'employeur – 127.1(5)

L'employeur avise par écrit les personnes chargées de l'enquête des mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation et indique les délais prévus à cet égard – 127.1(6)

Quand les personnes chargées de l'enquête arrivent à la conclusion que l'accomplissement d'une tâche présente un danger, l'employeur ne peut pas assigner à une autre employé la tâche en question – 127.1(7)



Processus de règlement interne des plaintes 127.1 (diapositive 2)

L'employé ou l'employeur peut renvoyer à un agent de santé et de sécurité la plainte selon laquelle il y a une contravention au Code dans les cas suivants :

L'employeur conteste les résultats de l'enquête 127.1(8)(a)

Quand l'employeur a omis d'informer les personnes chargées de l'enquête des mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation et des délais prévus, conformément à l'alinéa 127.1(8)(b)

Quand les personnes chargées de l'enquête ne s'entendent pas sur le bien-fondé de la plainte, conformément à l'alinéa 127(8)(c)

L'agent de santé et sécurité fait enquête sur la plainte, conformément au paragraphe 127.1(9)

Une fois son enquête terminée, l'agent de santé et de sécurité :

Peut, conformément à l'alinéa 127.1(10)(a), donner à l'employeur ou à l'employé toute instruction prévue au paragraphe 145(1)

peut recommander que l'employeur et l'employé règlent à l'amiable la situation faisant l'objet de la plainte, conformément à l'alinéa 127.1(10)(b)

donne des instructions en conformité avec le paragraphe 145(2) s'il conclut à l'existence d'une situation dangereuse



Processus de règlement interne des plaintes

Politique du Programme du travail

- Les plaintes anonymes ou confidentielles sont renvoyées au plaignant.
- Les plaintes de tiers ne sont pas acceptées.
- Il doit exister une relation employeur-employé (faire référence au PRIP, le cas échéant).



Processus de règlement interne des plaintes

Questions souvent posées

Q : La plainte doit-elle être soumise par écrit?

R : La législation n'exige pas de plainte écrite, mais la meilleure pratique serait de consigner la plainte par écrit.

Q : De combien de temps dispose un employeur ou un comité pour enquêter sur une plainte?

R : L'employeur doit commencer l'enquête sans tarder. Le temps nécessaire à l'enquête dépend de la nature de la plainte.



Processus de règlement interne des plaintes

Questions souvent posées

Q : Une plainte peut-elle être retirée?

R : Oui, une plainte peut être retirée à la demande du plaignant.

Q : L'employeur peut-il soumettre une plainte non résolue au Programme du travail?

R : L'employeur et l'employé peuvent soumettre une plainte au ministre dans l'une des circonstances décrites à l'article 127.1(8) du *Code canadien du travail*.



Processus de règlement interne des plaintes

Déposer une plainte auprès du Programme du travail

- Composer le 1-800-641-4049
- Le Programme du travail examinera la plainte et fournira un formulaire de plainte (LAB1060), le cas échéant
- Envoyer le formulaire d'enregistrement de la plainte (LAB1060) par courriel (ON-OHS-SST-GD@labour-travail.gc.ca) ou par courrier au bureau le plus proche
- Communiquer avec le Programme du travail – Bureaux régionaux
<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/contact-travail.html>



Processus de règlement interne des plaintes

Étude de cas

Contexte :

- Un employé a déposé une plainte sur le lieu de travail, invoquant une violation de l'article 135.1(8) du *Code canadien du travail*, parce que l'employeur effectuait les inspections mensuelles du lieu de travail sans l'intervention d'un membre du comité des employés.
- Au début de la pandémie de COVID-19, l'employeur a décidé de procéder aux inspections du lieu de travail sans un membre du comité des employés, car la plupart des membres du comité des employés travaillaient à distance.
- Le plaignant était d'avis qu'un employé membre du comité aurait dû participer aux inspections mensuelles sur le lieu de travail.



Processus de règlement interne des plaintes

Étude de cas

Processus :

- L'employeur a fait enquête sur la plainte et a déterminé que celle-ci n'était pas justifiée, car le lieu de travail faisait l'objet d'une inspection tous les mois.
- Le comité de santé et sécurité a effectué une enquête sur la plainte et n'a pu parvenir à un consensus quant au bien-fondé de la plainte.
- À l'issue des deux enquêtes, le plaignant a estimé que le problème n'était pas résolu. Le plaignant a alors déposé une plainte au titre de la partie II auprès du Programme du travail.



Processus de règlement interne des plaintes

Étude de cas

Résultats :

- Le représentant délégué par le ministre du Travail chargé de l'enquête a déterminé que la plainte était justifiée et que l'employeur avait enfreint l'article 135.1(8) du *Code canadien du travail*, qui précise que pour remplir ses fonctions, la moitié des membres du comité de santé et sécurité doivent être des employés si deux membres ou plus sont désignés. Si un seul membre est nommé, il doit s'agir d'un membre représentant les employés.
- Tous les membres salariés du comité travaillaient à distance pendant la pandémie.
- Pour assurer le respect du *Code*, l'employeur a fait appel au syndicat pour qu'un employé syndiqué travaillant dans le bureau soit désigné pour être nommé au comité de santé et sécurité.





Refus de travailler : **Le droit de refuser d'exécuter un travail dangereux**

Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux :

Définition de « danger » :

Aux termes du paragraphe 122(1) du Code, le « danger » se définit comme suit :

Situation, tâche ou risque qui pourraient vraisemblablement présenter une menace imminente ou sérieuse pour la vie ou pour la santé de la personne qui y est exposée avant que, selon le cas, la situation soit corrigée, la tâche modifiée ou le risque écarté.

Menace imminente :

- Situation qui peut se produire ou exister bientôt (dans les prochaines minutes ou heures)
- A une forte probabilité de se produire ou d'exister
- Peut être de nature grave ou mineure (mais pas négligeable)

Menace sérieuse :

- Le degré de préjudice attendu est grave, et non mineur
- Aucun délai n'existe quant au moment où le préjudice se produira (il peut s'agir de jours, de semaines, de mois ou, dans certains cas, d'années)
- On peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il en résulte un décès, une blessure grave ou une maladie nécessitant des soins médicaux



Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux :

Le *Code* mentionne qu'un employé peut refuser de travailler dans les situations suivantes :

- d'utiliser ou de faire fonctionner une machine qui constitue un danger pour lui-même ou pour un autre employé;
- il est dangereux pour lui de travailler dans le lieu;
- d'accomplir une tâche qui constitue un danger pour lui-même ou pour un autre employé.

Exceptions :

- le refus met directement en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une autre personne;
- le danger visé constitue une condition normale d'emploi.



Droit de refuser un travail dangereux

- Une fois que le droit de refuser de travailler est invoqué, toutes les parties **doivent** suivre la procédure de refus de travailler, dans l'ordre prescrit.
- Les deux diapositives suivantes illustrent le processus.



Refus de l'employé et avis à l'employeur 128(6)
L'employeur enquête en présence de l'employé
et employeur produit le rapport de l'employeur
128.(7.1)

Employé non satisfait, avise l'employeur et le
comité/représentant. 128.(9)

Le comité/représentant enquête en présence
de l'employé 128.(10)
présente un rapport des résultats de l'enquête
et recommandations à l'employeur 128.(10.1)

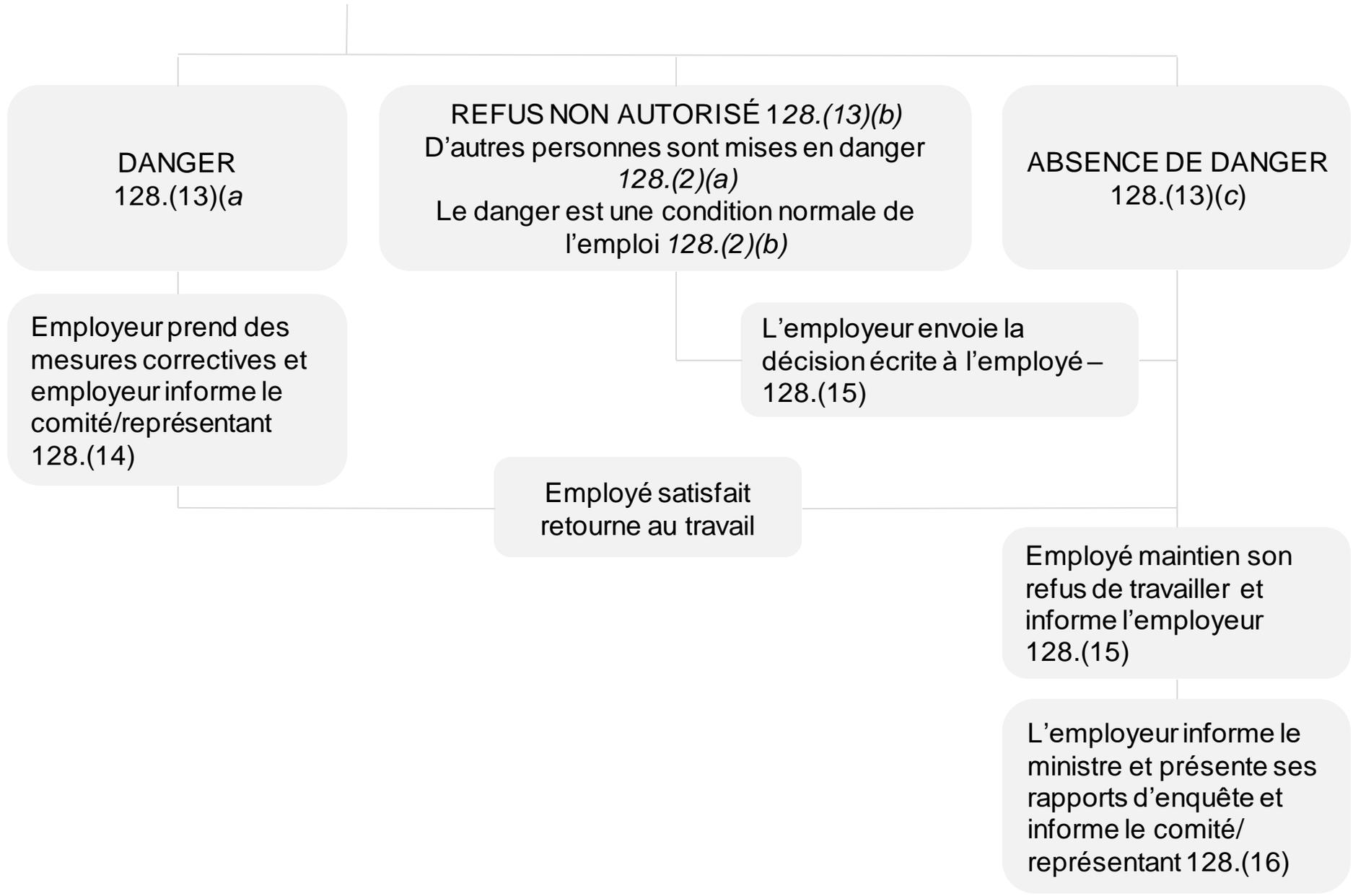
Rapport révisé si approprié puis présenté

Si l'employé est satisfait, l'employé
retourne au travail.

L'employeur fournit des
renseignements complémentaires au
comité/représentant 128.(10.2)

Décision de l'employeur 128.(13)





DANGER
128.(13)(a)

REFUS NON AUTORISÉ 128.(13)(b)
D'autres personnes sont mises en danger
128.(2)(a)
Le danger est une condition normale de
l'emploi 128.(2)(b)

ABSENCE DE DANGER
128.(13)(c)

Employeur prend des
mesures correctives et
employeur informe le
comité/représentant
128.(14)

L'employé envoie la
décision écrite à l'employé –
128.(15)

Employé satisfait
retourne au travail

Employé maintien son
refus de travailler et
informe l'employeur
128.(15)

L'employeur informe le
ministre et présente ses
rapports d'enquête et
informe le comité/
représentant 128.(16)



Déterminer la présence de « danger »

Les questions à poser pour savoir s'il y a un « danger » sont les suivantes :

- 1) Quel est le risque allégué, la situation ou la tâche?
- 2) a) Ce risque, cette situation ou cette tâche pourrait-il vraisemblablement présenter une menace imminente pour la vie ou pour la santé de la personne qui y est exposée?
OU
b) Ce risque, cette situation ou cette tâche pourrait-il vraisemblablement présenter une menace sérieuse pour la vie ou pour la santé de la personne qui y est exposée?
- 3) La menace pour la vie ou pour la santé existera-t-elle avant que, selon le cas, la situation soit corrigée, la tâche modifiée ou le risque écarté?



Employée enceinte ou allaitant

- Une employée enceinte ou qui allaite peut cesser d'exercer son emploi si elle estime que la poursuite de l'une de ses fonctions professionnelles actuelles peut présenter un risque pour sa santé ou celle de son foetus ou de son enfant.



Employée enceinte ou allaitant

- L'employée doit aviser l'employeur qu'elle cesse d'exercer ses fonctions pour les raisons indiquées dans la diapositive précédente.
- Avec le consentement de l'employée, l'employeur doit aviser le comité ou le représentant de santé et de sécurité.



Employée enceinte ou allaitant

- L'employée doit consulter un professionnel de la santé tel que défini à l'article 166 du *Code*.
- L'employeur peut, en consultation avec l'employée, la réaffecter à un autre poste qui ne présente pas de risque pour elle, son fœtus ou son enfant.
- Que l'employée ait été réaffecté ou non à un autre poste, elle continue de recevoir le salaire et les avantages liés à son poste d'attache.



Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux :

Questions souvent posées

Q : Quand l'employeur peut-il réaffecter le travail qui a été refusé?

R : L'employeur n'est pas autorisé à réaffecter le travail qui a été refusé tant que le chef n'a pas été saisi de la question et qu'il a déterminé qu'aucune des circonstances décrites à l'article 129(1) du *Code canadien du travail* ne s'applique. L'employeur n'est pas autorisé à réaffecter le travail tant que le chef n'a pas procédé à une enquête.

(**Chef** désigne le chef de la conformité et de l'application désigné en vertu du paragraphe 122.21(1))



Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux :

Questions souvent posées

Q : L'employeur peut-il renvoyer l'employé chez lui pendant le refus? Affectation à d'autres tâches?

R : L'employeur doit mener l'enquête en présence de l'employé qui refuse d'exécuter le travail, à moins que ce dernier ne choisisse de ne pas être présent (l'employé peut choisir un autre employé pour le représenter). L'employeur peut proposer un travail de substitution raisonnable tandis que l'enquête a lieu.

Q : L'employeur peut-il réaffecter du travail à des entrepreneurs?

R : Oui, seulement après avoir mené une enquête (rapport compris), conclu à un danger et que la réaffectation élimine le danger; si l'employé qui refuse d'exécuter le travail n'est pas satisfait, il doit passer à l'étape suivante, ce qui annule la réaffectation.



Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux :

Questions souvent posées

Q : Qu'est-ce qui constitue une condition normale d'emploi?

R : Après que l'employeur a cerné le danger et qu'il l'a éliminé, réduit et contrôlé, ou qu'il a fourni des vêtements, de l'équipement, des dispositifs ou des matériaux de protection pour en protéger les employés; tout danger qui subsiste constitue alors une condition normale d'emploi.

La présence de tout danger qui constitue une condition normale d'emploi n'est pas un motif de refus de travailler. Par « normal », on entend quelque chose de courant, un état ou un niveau d'activité typique, quelque chose qui n'est pas hors du commun.

Un employé a cependant toujours le droit de refuser s'il y a un désaccord entre les parties quant à ce qui constitue un danger.



Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux :

Questions souvent posées

Q : Un salarié peut-il invoquer son droit de refuser de travailler depuis son domicile?

R : Un employé n'est pas autorisé à refuser de travailler depuis son domicile, sauf s'il s'agit de son lieu de travail. Les employés sont tenus de refuser de travailler depuis un endroit sûr sur leur lieu de travail.

Q : Un employé peut-il convertir une plainte interne non résolue en un refus de travailler?

R : Oui, la plainte peut être convertie en un refus de travailler. La définition du danger doit toujours être respectée. Le processus de refus de travailler ne doit pas être utilisé comme un moyen d'accélérer une plainte du PRIP.



Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux :

Questions souvent posées

Q : Y a-t-il des raisons pour lesquelles le Programme du travail peut choisir de ne pas enquêter sur un refus de travailler?

R : Le Programme du travail choisira de ne pas enquêter sur un refus de travailler s'il est déterminé qu'il est frivole, vexatoire ou de mauvaise foi ou s'il pourrait être mieux traité en vertu de la partie I ou III du *Code* ou de toute autre loi du Parlement.

Si un employé invoque son droit de refuser de travailler en invoquant sa convention collective, il n'est pas autorisé à refuser de travailler en vertu de l'article 128 du *Code*, à moins que les deux parties ne soient d'accord sur le changement.



Droit de refuser un travail dangereux

Étude de cas

Contexte :

- L'employeur est une entreprise de messagerie qui transporte des marchandises partout en Amérique du Nord.
- L'employé s'acquitte des activités préalables au chargement.
- Le processus de refus a été lancé par l'employé parce qu'il estimait que l'employeur ne prenait pas de mesures sanitaires adéquates pour assurer la sécurité des employés pendant la pandémie de COVID-19.



Droit de refuser un travail dangereux

Étude de cas

Processus :

- L'employé a avisé son supérieur du refus de travailler.
- L'employeur a mené une enquête et a conclu qu'il n'y avait aucun danger.
- L'employé a continué de refuser de travailler.
- Le comité de santé et sécurité au travail a été informé et a mené son enquête. Le comité a déterminé que des stratégies d'atténuation appropriées ont été mises en place pour réduire efficacement le risque d'exposition à la COVID-19.
- L'employé a continué de refuser de travailler.
- Le refus a été transmis au Programme du travail.



Droit de refuser un travail dangereux

Étude de cas

Résultats :

- L'enquête effectuée par l'agent de santé et sécurité a conclu à l'absence de danger. Il n'y avait aucune preuve que les mesures mises en place n'étaient pas suivies ou n'étaient pas efficaces.
- Aucun cas de COVID-19 n'a été relevé sur le lieu de travail.
- L'employé refusant de travailler n'avait pas de condition de santé préexistante susceptible de compromettre son système immunitaire.
- Des protocoles de sécurité pour la distanciation physique ont été mis en œuvre.
- De l'EPI a été fourni et les protocoles de nettoyage ont été améliorés.
- Il n'y avait pas de menace imminente pour l'employé et tout risque de menace grave a été atténué par les mesures préventives mises en place par l'employeur.



Pour nous joindre...

Le Programme du travail s'efforce de déterminer les moyens les plus efficaces de communiquer avec les intervenants et les partenaires.

- Médias sociaux (Twitter, LinkedIn, Facebook)
- Publier les poursuites en ligne
- Lier l'information sur le site Web Canada.ca (Santé et sécurité)

Ligne sans frais (1 800-641-4049)



Suivez-nous sur Twitter @labour_ESDC

www.Labour.gc.ca



Avez-vous des questions?

