



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

943-1-IPG-081 – Violence Prevention in the Work Place

943-1-IPG-081 – Prévention de la violence dans le lieu de travail

**Table of Contents**

**Table des matières**

<b>SECTION</b>	<b>Page</b>	<b>SECTION</b>
1. Issue	<b>1</b>	1. Sujet
2. Background	<b>1</b>	2. Contexte
3. Determination of Work Place Violence (WPV)	<b>2</b>	3. Définition de la violence dans le lieu de travail (VLT)
3.1 What types of incidents are considered WPV?	<b>2</b>	3.1 Quels types d'incidents sont considérés comme des cas de VLT?
3.2 What does "psychological harm" mean?	<b>4</b>	3.2 Que signifie « dommage psychologique »?
3.3 Is harassment considered "Work Place Violence" as defined in Part XX of the <i>Canada Occupational Health and Safety Regulations</i> (COHSR)?	<b>5</b>	3.3 Le harcèlement est-il considéré comme de la « violence dans le lieu de travail » selon la partie XX du <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> (RCSST)?
3.4 How can it be determined if an employee has suffered WPV in the form of psychological harm?	<b>6</b>	3.4 Comment peut-on déterminer si un employé victime de VLT a subi un dommage psychologique?
4. What type of assistance is the employer required to provide as stated in paragraph 20.3(d) of the COHSR?	<b>7</b>	4. Quel type d'aide l'employeur est-il tenu de fournir selon l'alinéa 20.3d) du RCSST?



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

5. Is documentation required to be kept for sections 20.4, 20.5 and subsection 20.6(1) of the COHSR?

**7**

5. Faut-il conserver de la documentation aux fins des articles 20.4 et 20.5 et du paragraphe 20.6(1) du RCSST?

6. Who decides “whose disclosure is prohibited by law” and “unless notification is prohibited by law” in subsections 20.5(2), 20.8(4), 20.9(3) and paragraph 20.9(5)(b) of the COHSR?

**8**

6. Qui décide quels sont les renseignements qui entrent dans les catégories : « *font l’objet d’une interdiction légale de communication* » et « *sauf interdiction légale* » dans les paragraphes 20.5(2), 20.8(4) et 20.9(3) et l’alinéa 20.9(5)b) du RCSST?

7. Who are the “parties” in paragraph 20.9(1)(a) of the COHSR?

**9**

7. Qui sont les « *parties* » à l’alinéa 20.9(1)a) du RCSST?

8. Who are the “persons involved” in subsections 20.9(3) and paragraph 20.9(5)(b) of the COHSR who must consent to their identities being disclosed?

**10**

8. Qui sont les « *personnes* » dont il est question au paragraphe 20.9(3) et à l’alinéa 20.9(5)b) du RCSST et qui doivent consentir à la divulgation de leur identité?

9. What role do bargaining agents, trade unions, and lawyers have in Part XX of the COHSR?

**13**

9. Quel rôle ont les agents négociateurs, les syndicats, et les avocats selon la partie XX du RCSST?

10. What is an employer expected to do under subsection 20.9(2) to try and resolve complaints of WPV?

**13**

10. Qu’est-ce qu’un employeur est censé faire en vertu du paragraphe 20.9(2) pour tenter de régler une plainte de VLT?

11. Competent Person (CP) Investigations

**14**

11. Enquêtes effectuées par une personne compétente (CP)

11.1 What must an employer do to select a CP as per subsection 20.9(1) of the COHSR?

**14**

11.1 Que doit faire un employeur pour sélectionner une « *personne compétente* », en vertu du paragraphe 20.9(1) du RCSST?



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

11.2	Can an employer refuse to appoint a CP?	<b>17</b>	11.2	Un employeur peut-il refuser de nommer une personne compétente?
11.3	Should the CP know the identities of the “ <i>persons involved</i> ” before commencing the investigation?	<b>18</b>	11.3	Peut-on dévoiler l’identité de « <i>personnes</i> » à la personne compétente, avant le début de l’enquête?
11.4	Who must receive a copy of the CP’s report?	<b>19</b>	11.4	Qui doit recevoir une copie du rapport de la personne compétente?
11.5	Is the employer required to implement all the recommendations in the CP’s report?	<b>20</b>	11.5	L’employeur est-il tenu de mettre en œuvre toutes les recommandations du rapport de la personne compétente?
12.	What if the complainant’s employment is terminated before the complaint is resolved?	<b>21</b>	12.	Que faire si le plaignant cesse d’occuper son emploi avant que la plainte ne soit réglée?
13.	When would subsection 20.9(6) of the COHSR apply?	<b>22</b>	13.	Dans quels cas le paragraphe 20.9(6) du RCSST s’applique-t-il?
14.	What is meant by “ <i>effective</i> ” in paragraph 20.9(6)(c) of the COHSR?	<b>22</b>	14.	Qu’entend-on par « <i>efficaces</i> » à l’alinéa 20.9(6)c) du RCSST?
15.	Relationship between Part XV and Part XX of COSHR	<b>23</b>	15.	Relation entre les parties XV et XX du RCSST
15.1	Does a WPV incident have to be reported to the Labour Program under Part XV of the COHSR?	<b>23</b>	15.1	Faut-il signaler au Programme du travail un incident impliquant de la VLT en vertu de la partie XV du RCSST?
15.2	Does the definition of “ <i>disabling injury</i> ” in section 15.1 of the COHSR include psychological injury resulting from WPV?	<b>24</b>	15.2	Est-ce que la définition de « <i>blessure invalidante</i> » à l’article 15.1 du RCSST inclut les blessures psychologiques résultant d’un incident de VLT?



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

15.3	Is a police response to a WPV incident considered “ <i>other similar emergency procedures</i> ” under paragraph 15.8(1)(c) of the COHSR?	<b>25</b>	15.3	Une intervention des services de police faisant suite à un incident de VLT est-elle considérée comme « <i>toute autre mesure d’urgence semblable</i> », selon l’alinéa 15.8(1)c) du RCSST?
16.	Does Part XX of the COHSR also apply to supervisors and managers who are victims of WPV?	<b>25</b>	16.	La partie XX du RCSST s’applique-t-elle également aux superviseurs et aux gestionnaires victimes de VLT?
17.	Referring Part XX of the COHSR Complaints to the Labour Program.	<b>26</b>	17.	Transmission au Programme du travail des plaintes déposées en vertu de la partie XX du RCSST.
17.1	Complaint that an employer refuses to appoint a CP.	<b>27</b>	17.1	Dépôt d’une plainte parce que l’employeur refuse de nommer une personne compétente.
17.2	Complaint regarding the suitability of the CP	<b>27</b>	17.2	Plaintes concernant le fait de convenir de la personne compétente.
17.3	Complaint that an employer refuses to implement all recommendations in the CP’s report	<b>28</b>	17.3	Dépôt d’une plainte parce que l’employeur refuse de mettre en place toutes les recommandations du rapport de la personne compétente.
18.	WPV Prevention Program Evaluation	<b>28</b>	18.	Évaluation du programme de prévention de la VLT



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

**APPENDICES**

Guidelines for COHSR 20.9(2)

Consent Form to Disclose Identity

CP Report Template

Employer Complaint Handling Process

**ANNEXES**

- A** Lignes directrices relatives au paragraphe 20.9(2) du RCSST
- B** Formulaire de consentement à la divulgation de l'identité
- C** Modèle d'un rapport rédigé par une personne compétente
- D** Procédure de traitement des plaintes reçues par l'employeur



**INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES**

**INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES**

**Glossary of Acronyms used in Interpretations, Policies  
and Guidelines documents**

**Lexique des acronymes et des termes spécialisés utilisés dans les  
documents d'Interprétations, politique et guides**

**English**

**Français**

<b>Code</b>	<i>Canada Labour Code, Part II</i>
<b>COHSR</b>	<i>Canada Occupational Health and Safety Regulations</i>
<b>CP</b>	Competent person
<b>ICRP</b>	Internal Complaint Resolution Process
<b>IPG</b>	Interpretation, Policies and Guidelines
<b>ODM</b>	Official Delegated by the Minister
<b>PHSC</b>	Policy health and safety committee
<b>Representative</b>	Health and Safety Representative
<b>WPHSC</b>	Work place health and safety committee
<b>WPV</b>	Work Place Violence

<b>Code</b>	<i>Code canadien du travail, partie II</i>
<b>RCSST</b>	<i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i>
<b>PC</b>	Personne compétente
<b>PRIP</b>	Le processus de règlement interne des plaintes
<b>IPG</b>	Interprétations, Politiques et Guides
<b>Agent</b>	Délégué officiel du ministre
<b>COSST</b>	Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité
<b>représentant</b>	Le représentant en matière de santé et de sécurité
<b>comité local</b>	Comité local de santé et de sécurité
<b>VLT</b>	Violence dans le lieu de travail



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

943-1-IPG-081 – Violence Prevention in the Work Place

943-1-IPG-081 – Prévention de la violence dans le lieu de travail

**1. Issue**

To provide guidance on issues relating to Part XX of the *Canada Occupational Health and Safety Regulations* (COHSR), Violence Prevention in the Work Place, and to relevant provisions in other Regulations pursuant to the *Canada Labour Code* Part II.

**2. Background**

The purpose of Part II of the *Canada Labour Code* (Code) is to “prevent accidents and injury to health arising out of, linked with or occurring in the course of employment” at federally regulated work places. The reduction of all forms of violent incidents is critical to sustaining a healthy and safe work place. For this reason, paragraph 125(1)(z.16) of the Code requires employers to “take the prescribed steps to prevent and protect against violence in the work place.” Part XX of the COHSR, Violence Prevention in the Work Place, contains the prescribed steps that must be implemented.

**1. Sujet**

Fournir des lignes directrices sur les questions liées à la partie XX du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (RCSST), Prévention de la violence dans le lieu de travail, et aux dispositions applicables des autres règlements en vertu de la partie II du *Code canadien du travail*.

**2. Contexte**

La partie II du *Code canadien du travail* (Code) a pour objet de « prévenir les accidents et les maladies liés à l’occupation d’un emploi » chez un employeur assujéti à la compétence fédérale. La réduction de toutes les formes d’incidents avec violence dans le lieu de travail est essentielle pour maintenir un lieu de travail sain et sécuritaire. C’est la raison pour laquelle l’alinéa 125(1)z.16 du Code précise que les employeurs doivent « prendre les mesures prévues par les règlements pour prévenir et réprimer la violence dans le lieu de travail ». La partie XX du RCSST, Prévention de la violence dans le lieu de travail, définit les mesures précises à mettre en œuvre à cette fin.



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

The purpose of this Regulation is to ensure employers take measures to prevent and address violence in the work place as well as to protect employees from violence in the work place. The employer must also ensure that employees have access to assistance if they are exposed to violence in the work place.

Ce *Règlement* vise à garantir que les employeurs prennent des mesures pour prévenir et contrer la violence dans le lieu de travail ainsi que pour protéger les employés contre la violence. L'employeur doit aussi veiller à ce que les employés qui ont été exposés à la violence dans le lieu de travail aient accès à de l'aide.

When work place violence occurs, it is necessary for the employer to fully understand the circumstances involved, and then implement effective controls to mitigate the risk of future occurrences.

Lorsque de la violence dans le lieu de travail survient, il est essentiel pour l'employeur de bien comprendre les circonstances pour ensuite mettre en œuvre des moyens efficaces pour atténuer le risque que de tels incidents surviennent de nouveau.

**3. Determination of Work Place Violence (WPV)**

**3. Définition de la violence dans le lieu de travail (VLT)**

**3.1 What types of incidents are considered WPV?**

**3.1 Quels types d'incidents sont considérés comme des cas de VLT?**

Section 20.2 of the COHSR defines WPV as:

L'article 20.2 du RCSST définit la VLT ainsi :

"...any action, conduct, threat or gesture of a person towards an employee in their work place that can reasonably be expected to cause harm, injury or illness to that employee."

« [...] tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé sur son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie. »

From this definition it is clear that WPV is not limited only to incidents committed by other employees. As long as the incidents occur in the complainant's work place, members of the public, and even family members of the complainant may be sources of WPV.

Il ressort clairement de cette définition que la violence dans le lieu de travail (VLT) ne se limite pas seulement aux incidents créés par d'autres employés. Tant que l'incident se produit dans le lieu de travail du plaignant, les membres du public, et même les membres





## INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

## INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

However in these instances the investigation requirements of unresolved complaints are slightly different than if the WPV was committed by another employee.

**Note 1:** to avoid repeating, “harm, injury or illness”, hereafter this IPG will refer only to “harm” but it will be understood to also include “*injury and illness*”.

**Note 2:** The IPG frequently refers to an exposure to WPV as “*an incident*”. However, this is not to suggest that specific events must be assessed in isolation to determine if they constitute WPV. As such, “incident” should be understood to include multiple events, patterns of behavior, etc.

From this definition, it can also be inferred that, since threats or gestures typically do not include physical contact (and so cannot cause physical harm), then WPV must include incidents that result in only psychological harm. This interpretation was confirmed in the Federal Court of Appeal (FCA) decision 2015 FCA 273, *Attorney General of Canada and Public Service Alliance of Canada*;

de la famille du plaignant, peuvent être à l’origine de la VLT. Dans ces cas toutefois, les exigences en matière d’enquête sur les plaintes non résolues diffèrent légèrement de celles qui touchent les situations où c’est un autre employé qui a commis l’acte de VLT.

**Remarque 1 :** afin d’éviter les répétitions, on n’utilisera que le terme « dommage » dans la présente IPG pour renvoyer à l’expression « un dommage, un préjudice ou une maladie », mais il devra être entendu au sens large et inclure les concepts de « *préjudice et de maladie* ».

**Remarque 2 :** L’IPG désigne souvent un cas de VLT comme étant « un incident ». Cela ne signifie pas pour autant que des événements particuliers doivent être évalués en isolation pour déterminer s’ils constituent de la VLT. Donc, « *incident* » devrait être compris comme regroupant plus d’une occurrence, des types de comportements, etc.

De cette définition, il peut aussi être déduit que, puisqu’une « menace » ou un « geste » n’entraîne pas de contact physique (et ne cause habituellement pas de dommage physique), la VLT doit comprendre les incidents qui n’occasionnent qu’un dommage psychologique. La Cour d’appel fédérale (CAF) a confirmé cette interprétation dans la décision 2015 CAF 273, *Procureur général du Canada et Alliance de la fonction publique du Canada*;



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

[22]... *Indeed there was no dispute before this Court and the Court below that work place violence may encompass harassment, and that psychological harassment can reasonably be expected to cause harm or injury in some circumstances.*

[22] [...] *En fait, il n’y a pas eu de litige devant notre Cour ni devant le tribunal de première instance sur le fait que la violence peut comprendre le harcèlement, et qu’il est raisonnable de s’attendre à ce que le harcèlement psychologique cause un dommage ou une maladie dans certaines circonstances.*

The definition also requires that, for an incident to be considered WPV there must be a **reasonable expectation** that it will cause harm to the employee (either physical or psychological).

Il ne fait par ailleurs aucun doute à la lumière de cette définition qu’il doit y avoir une **probabilité raisonnable** de dommage (physique ou psychologique) pour qu’un incident soit considéré comme de la VLT.

**3.2 What does “psychological harm” mean?**

**3.2 Que signifie « dommage psychologique » ?**

For the purposes of this IPG, a distinction must be made between psychologically **affecting**, and psychologically **harming** an employee.

Aux fins de la présente IPG, il convient de distinguer le **dommage** psychologique fait à un employé du **malaise** psychologique provoqué chez un employé.

An incident that makes the employee unhappy, dissatisfied or frustrated, but does not impair their ability to fully function in the work place or in their personal life, is one that only psychologically **affects** the employee.

Un incident qui cause de la tristesse, de l’insatisfaction ou de la frustration à un employé, mais qui ne le rend pas dysfonctionnel au travail ou dans sa vie privée, est considéré comme causant uniquement un **malaise** psychologique.

In contrast, an incident that does impair an employee’s ability to fully function in the workplace or their personal life is one that psychologically **harms** the employee.

À l’opposé, un incident qui nuit à la capacité de l’employé de fonctionner pleinement dans le milieu de travail ou dans sa vie personnelle, est un incident qui entraîne un **dommage** psychologique à l’employé.

Incidents involving perceived unfair or discriminatory treatment would generally not be considered WPV. Complaints involving these types of labour relations, human resource, or human rights issues are generally more appropriately addressed by other legislation such as the *Canadian Human*

Les incidents impliquant un traitement injuste ou discriminatoire perçu ne sont généralement pas considérés comme de la VLT. Les plaintes concernant les questions liées aux relations de travail, aux ressources humaines ou aux droits de la personne sont généralement visées par d’autres lois, par



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

*Rights Act*, or grievance provisions under a collective agreement. However, employees may concurrently pursue complaints alleging WPV via Part XX of the COHSR, even if they have also initiated a complaint under the *Canadian Human Rights Act* or a collective agreement.

exemple la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou les dispositions relatives aux griefs d’une convention collective. Toutefois, un employé peut simultanément porter plainte pour VLT présumée en vertu de la partie XX du RCSST, même s’il a déjà porté plainte en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou d’une convention collective.

**3.3 Is harassment considered “Work Place Violence” as defined in Part XX of the COHSR?**

**3.3 Le harcèlement est-il considéré comme de la « violence dans le lieu de travail » selon la partie XX du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail (RCSST)?**

“Harassment” is not defined or even mentioned in the COHSR. However, if the behavior alleged to be harassment falls within the definition of WPV, then it is WPV. Again this interpretation was confirmed in the previously referenced 2015 FCA 273 decision.

Le terme « harcèlement » n’est pas défini ni même mentionné dans le RCSST. Toutefois, si le prétendu comportement constitue du harcèlement et s’inscrit dans la définition de VLT, il s’agit bien de VLT. Cette interprétation a elle aussi été confirmée dans la décision 2015 CAF 273 mentionnée ci-dessus.

Paragraph 20.3(b) of the COHSR lists “bullying, teasing, and abusive and other aggressive behaviour” as “factors that contribute to work place violence”.

L’alinéa 20.3b) du RCSST établit que « l’intimidation, les taquineries et les comportements injurieux ou agressifs » sont des « facteurs qui contribuent à la violence dans le lieu de travail ».

Exposure to a contributing factor to WPV is not necessarily the same as exposure to WPV itself. For example, light hearted teasing would generally not be considered WPV if it was not intended to offend or demean an employee. However, despite the intent, if the employee perceives the behavior as WPV or a contributing factor to WPV, and raises the

L’exposition à un facteur qui contribue à la VLT n’est pas forcément la même chose qu’une exposition à la VLT comme tel. Par exemple, considérons des taquineries : on ne les jugera pas généralement comme de la VLT si leur objectif n’est ni d’offenser ni d’humilier un employé. Cependant, malgré l’intention, si l’employé croit que le



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

issue with the employer, the employer is required by subsection 20.9(2) of the COSHR to try and resolve it.

comportement constitue de la VLT ou un facteur de VLT et que celui-ci aborde la question avec son employeur, ce dernier doit alors s’efforcer de régler la situation, conformément au paragraphe 20.9(2) du RCSST.

Specifically, employers are required by section 20.3 of the COHSR to develop control measures to protect employees from contributing factors to WPV, to prevent them from escalating into WPV. Control measures typically consist of policies prohibiting such behaviours, and recourse procedures.

Spécifiquement, les employeurs sont tenus en vertu de l’article 20.3 du RCSST de mettre en place des mesures de prévention afin de protéger les employés contre des facteurs contribuant à la VLT, et d’empêcher qu’ils ne s’aggravent et se transforment en VLT. Les mesures de prévention prennent habituellement la forme de politiques interdisant de tels comportements et de procédures de recours.

**3.4 How can it be determined if an employee has suffered WPV in the form of psychological harm?**

**3.4 Comment peut-on déterminer si un employé victime de VLT a subi un dommage psychologique?**

Given the subjective and internal nature of psychological harm, it can be difficult to determine if an employee has suffered psychological harm as claimed.

Étant donné la nature subjective et interne de ce type de dommage, il peut être difficile de déterminer si un employé a souffert du dommage psychologique allégué.

Unless it is “*plain and obvious*”<sup>1</sup> that the incident does not meet the parameters of WPV described above, it must be assumed that it does, and the requirements of Part XX of the COHSR must be followed. This would include appointing a CP under subsection 20.9(3) to investigate any unresolved complaints of WPV.

À moins qu’il ne soit «*évident*»<sup>1</sup> que l’incident ne répond pas aux paramètres de la VLT décrits ci-dessus, on doit présumer qu’il s’agit bien d’un cas de VLT et on doit respecter les exigences de la partie XX du RCSST. Cela comprend la nomination d’une PC en vertu du paragraphe 20.9(3) afin d’enquêter sur toute plainte non réglée de VLT.

<sup>1</sup> 2015 FCA 273, para [34] “...an employer has a duty to appoint a competent person to investigate the complaint if the matter is unresolved, unless it is plain and obvious that the allegations do not relate to work place violence even if accepted as true. The employer has very little discretion in this regard.”

<sup>1</sup> 2015 CAF 273, par. [34] : « [...] un employeur a le devoir de nommer une personne compétente pour faire enquête sur la plainte si la question est non résolue, à moins qu’il soit évident que les allégations ne portent pas sur la violence dans le lieu de travail, même en admettant qu’elles soient vraies. L’employeur a très peu de latitude à cet égard. »



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

Therefore, upon becoming aware of WPV or alleged WPV, employers should focus their efforts on trying to resolve the concern with the complainant under subsection 20.9(2) of the COHSR, with the understanding that if it is not resolved, a CP must be appointed to investigate.

Dès qu'un employeur a connaissance d'une VLT réelle ou présumée, il doit faire le nécessaire pour tenter de régler la situation en collaboration avec le plaignant, conformément au paragraphe 20.9(2) du RCSST. Advenant que la situation ne soit pas réglée, il doit nommer une PC pour faire enquête.

**4. What type of assistance is the employer required to provide as stated in paragraph 20.3(d) of the COHSR?**

**4. Quel type d'aide l'employeur est-il tenu de fournir selon l'alinéa 20.3d) du RCSST?**

The employer must include the obligation to assist employees who have been exposed to WPV in their work place violence prevention policy. The problems experienced by the employee will dictate the type of assistance required. Assistance could take various forms such as an employee assistance or counselling program. In accordance with the employer's duty under section 20.3 of the COHSR to dedicate sufficient resources to the prevention of WPV and to assist employees who have been exposed to WPV, the employer shall pay any reasonable costs associated with this type of assistance.

L'employeur doit inclure dans sa politique de prévention de la violence dans le lieu de travail son obligation d'aider les employés qui ont été exposés à de la VLT. Les difficultés que les employés éprouvent dicteront le type d'aide nécessaire. Cette aide peut être offerte sous diverses formes, dont un programme d'aide aux employés ou des services de consultation psychologique. Conformément au devoir auquel il est tenu en vertu de l'article 20.3 du RCSST d'octroyer suffisamment de ressources à la prévention de la VLT et d'aider les employés qui ont été exposés à la VLT, l'employeur doit payer des frais raisonnables associés à ce type d'assistance.

**5. Is documentation required to be kept for sections 20.4, 20.5 and subsection 20.6(1) of the COHSR?**

**5. Faut-il conserver de la documentation aux fins des articles 20.4 et 20.5 et du paragraphe 20.6(1) du RCSST?**

Part XX does not explicitly require documentation be kept for these steps. It is, however, strongly recommended that the employer maintains these documents. Not only will this assist in updating the violence prevention policy when required, it will also provide a history of steps taken and serve to

La partie XX n'exige pas explicitement le maintien d'une documentation à l'appui de ces étapes. Il est toutefois fortement recommandé que l'employeur conserve ces documents. Non seulement cette documentation aidera à la mise à jour de la politique si nécessaire, mais aussi permettra



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

strengthen an employer’s overall demonstration of due diligence. Therefore, it is recommended that the employer keep a written or electronic record of the steps taken to fulfill their obligations under sections 20.4, 20.5 and subsection 20.6(1) of the COHSR.

de montrer l’ensemble des mesures entreprises et contribuera à renforcer la démonstration générale de diligence raisonnable de l’employeur. Il est donc recommandé que l’employeur garde une trace écrite ou électronique des mesures prises afin de remplir ses obligations en vertu des articles 20.4, 20.5 et du paragraphe 20.6 (1) du RCSST.

Such documentation may be provided by minutes of meetings held by the Policy Health and Safety Committee (PHSC) or the work place health and safety committee (WPHSC), or records of discussion of these issues with the health and safety representative (Representative), as applicable.

On peut obtenir de la documentation en consultant les procès-verbaux des séances du Comité d’orientation en matière de santé et de sécurité (COSST) ou du comité local de santé et de sécurité (comité local) ou alors, à partir des registres d’échanges avec le représentant en matière de santé et de sécurité (le représentant) à ces sujets, selon le cas.

**6. Who decides “whose disclosure is prohibited by law” and “unless notification is prohibited by law” in subsections 20.5(2), 20.8(4), 20.9(3) and paragraph 20.9(5)(b) of the COHSR?**

**6. Qui décide quels sont les renseignements qui entrent dans les catégories : « font l’objet d’une interdiction légale de communication » et « sauf interdiction légale » dans les paragraphes 20.5(2), 20.8(4) et 20.9(3) et l’alinéa 20.9(5)b) du RCSST?**

It is the employer’s responsibility under subsection 20.5(2) of the COHSR, to determine whether the disclosure of information is prohibited by law when consulting with the PHSC, WPHSC, or Representative for the purpose of assessing the potential for workplace violence. Laws that may apply include the *Privacy Act* for federal government departments, and the

Selon le paragraphe 20.5(2) du RCSST, il est de la responsabilité de l’employeur de déterminer si la communication de renseignements est interdite par la loi durant les consultations avec le COSST, le comité local, ou le représentant, pour évaluer le potentiel de violence au travail. Les lois qui peuvent s’appliquer à ce type de situation sont la *Loi sur la protection des*



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

*Personal Information Protection and Electronic Documents Act for other organizations.*

*renseignements personnels pour les ministères fédéraux et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques pour les autres organisations.*

If the police investigate pursuant to subsection 20.8(4) of the COHSR, the employer must notify the WPHSC or the Representative of the police investigation, unless prohibited by law. The police may be consulted to determine if this notification is prohibited by law.

Si un service de police enquête comme il est prévu au paragraphe 20.8(4) du RCSST, l'employeur doit aviser les membres du comité local ou le représentant qu'une enquête policière est menée, sauf si la loi l'interdit. Il est possible de consulter la police pour savoir si un tel avis est interdit par la loi.

It is the employer's responsibility to determine if the disclosure of any information is prohibited by law, when providing such information directly to the CP under subsection 20.9(3) of the COHSR, or indirectly to the WPHSC or the Representative, via a copy of the CP's report under paragraph 20.9(5)(b) of the COHSR.

Il incombe à l'employeur de déterminer si la divulgation de renseignements pertinents est interdite en vertu de la loi lorsqu'il les fournit directement à la PC en vertu du paragraphe 20.9(3) du RCSST ou est interdite en vertu de l'alinéa 20.9(5)b) du RCSST lorsqu'il les fournit indirectement en remettant une copie du rapport de la PC au comité local ou au représentant.

In each of the above cases, if the employer believes the disclosure of information is prohibited by law, the employer should clearly identify which law is prohibiting the full disclosure to the intended recipient of the information.

Pour tous les cas présentés ci-dessus, si un employeur croit que la divulgation de renseignements enfreint la loi, il devrait clairement indiquer au destinataire prévu de ces renseignements quelle est la loi qui interdit la divulgation complète.

**7. Who are the “parties” in paragraph 20.9(1)(a) of the COHSR?**

**7. Qui sont les « parties » à l'alinéa 20.9(1)a) du RCSST?**

The term “parties” includes the employer, the complainant, and the alleged aggressor, but only if this person is also an employee.

L'expression « parties » s'applique à l'employeur, au plaignant et à l'agresseur présumé, sous réserve que ce dernier soit également un employé.



## INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

## INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

Alleged aggressors who are not employees are not considered “*parties*” because the employer has no control over them. The employer cannot compel them to co-operate with the CP, or impose any disciplinary action on them. Since these non-employees have little or no stake in the outcome of the investigation, it would undermine the process to grant them a say in the selection of the CP.

In contrast, alleged aggressors who are employees have both an obligation to cooperate and a stake in the outcome of the investigation, and, therefore, are considered parties.

**Note:** Hereafter the term “*Respondent*” will refer to the alleged aggressor, whether an employee or not, unless otherwise clarified.

### 8. Who are the “*persons involved*” in subsections 20.9(3) and paragraph 20.9(5)(b) of the COHSR who must consent to their identities being disclosed?

The above COHSR provisions require the employer to obtain consent from the “*persons involved*” before disclosing any identifying information to the CP, the WPHSC, or the Representative.

For this purpose, the “*persons involved*” are the complainant, respondent, and witnesses who have provided information to either the employer or the CP.

Un agresseur présumé qui n’est pas un employé n’est pas considéré comme une « *partie* » étant donné que l’employeur n’a aucune prise sur lui. L’employeur ne peut ni le contraindre à coopérer avec la PC ni lui imposer de mesure disciplinaire. Étant donné l’absence ou la faiblesse des conséquences des conclusions de l’enquête pour un non-employé, le consulter dans le choix de la PC minerait le processus.

À l’opposé, un employé présumé agresseur est obligé de coopérer, et les conclusions de l’enquête le concernent directement. À ce titre, il constitue une partie.

**Remarque :** Dans ce qui suit, on appellera « *intimé* » tout agresseur présumé, qu’il soit employé ou non, à moins d’une précision.

### 8. Qui sont les « *personnes* » dont il est question au paragraphe 20.9(3) et à l’article 20.9(5)(b) du RCSST et qui doivent consentir à la divulgation de leur identité?

Les dispositions susmentionnées du RCSST exigent de l’employeur qu’il obtienne le consentement de « *personnes* » avant de divulguer tout renseignement identificatoire à la PC, au ou au représentant.

À cette fin, les « *personnes* » sont le plaignant, l’intimé et les témoins qui ont renseigné l’employeur ou la PC.





## INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

## INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

As discussed in section 7, a non-employee respondent is not a *party* to the complaint, but is still a *person involved* in the issue. As such they are entitled to protect their identity from being disclosed throughout the process.

It is unlikely that a non-employee respondent will cooperate with the employer or CP, since they cannot be compelled to do so and have little or no stake in the outcome. It is also unlikely they will consent to having their identity disclosed to the CP or various work place entities. Nevertheless, if the employer wants to disclose identifying information of a non-employee respondent to any entity, the employer must first obtain their consent.

To summarize, employers must obtain consent from the following *persons involved*:

### 1. Complainant

before disclosing identifying information to the:

- (i) respondent
- (ii) CP
- (iii) PHSC, WPHSC, or Representative

Comme mentionné à la section 7, un intimé qui n'est pas employé ne constitue pas une « *partie* » eu égard à la plainte, mais qu'il demeure néanmoins une « *personne* » dans l'affaire. L'intimé a donc le droit de conserver l'anonymat tout au long du processus.

Il est peu probable qu'un intimé qui n'est pas employé coopère avec l'employeur ou avec la PC, puisqu'on ne peut le contraindre à le faire et que les conclusions auront peu, voire aucun impact, en ce qui le concerne. Il est également peu probable qu'il consente à divulguer son identité à la PC ou à d'autres entités liées au lieu de travail. Quoiqu'il en soit, un employeur qui souhaite transmettre des renseignements identificatoires sur un intimé qui n'est pas employé à toute entité, devra d'abord obtenir le consentement de l'intimé.

En résumé, un employeur doit d'abord obtenir le consentement de « *personnes* » suivantes :

### 1. du plaignant

avant de divulguer tout renseignement identificatoire :

- i) à l'intimé
- ii) à la PC
- iii) au COSST, au comité local ou au représentant



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

**2. Respondent**

before disclosing identifying information to the:

- (i) CP
- (ii) PHSC, WPHSC or Representative

**3. Witnesses**

before disclosing identifying information to the:

- (i) complainant
- (ii) respondent
- (iii) CP,
- (iv) PHSC, WPHSC, or Representative

For each *person involved*, the employer may obtain consent for all disclosures at the same time, as long as this is made clear to the *person involved*, or may obtain each consent separately so that the *person involved* can pick and choose which consent to grant.

Before a *person involved* makes a decision with regard to consent, the employer should ensure the employee can make an informed decision. The person should receive all necessary information about the regulatory requirements (for example, the role of the CP), and be informed about the consequences of giving consent or not (for example, there is the chance the CP may discover their identity through other means).

**2. de l'intimé**

avant de divulguer tout renseignement identificatoire :

- i) à la PC
- ii) au COSST, au comité local ou au représentant

**3. des témoins**

avant de divulguer tout renseignement identificatoire :

- i) au plaignant
- ii) à l'intimé
- iii) à la PC
- iv) au COSST, au comité local ou au représentant

L'employeur peut obtenir de « *personnes* » un seul consentement pour tous les types de communication, tant que chacun des types est clairement décrit, ou il peut obtenir des consentements distincts afin que les « *personnes* » choisissent le type de consentement qu'elles souhaitent accorder.

Avant qu'une « *personne* » donne ou non son consentement, l'employeur doit s'assurer qu'elle est en mesure de prendre une décision éclairée. La personne doit recevoir tous les renseignements nécessaires au sujet des exigences réglementaires (p. ex. le rôle de la PC), et connaître les conséquences qu'entraînent l'accord ou le refus de consentement (p. ex. il est possible que la PC découvre son identité par d'autres moyens).



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

The employer must be able to demonstrate the required consent was obtained from the *persons involved*. Therefore, it is recommended the employer obtain consent in writing; a template “consent form” is found at **Appendix B**.

If a *person involved* consents to their identity being disclosed to the CP, but not to one or more recipients of the CP’s report, (as discussed in section 11.4), the employer must redact this information from the report before forwarding it to the specific recipient(s).

**9. What role do bargaining agents, trade unions, and lawyers have in Part XX of the COHSR?**

Bargaining agents, trade unions and lawyers are not explicitly mentioned in Part XX of the COHSR. However, a complainant or respondent may still seek assistance from, or be represented by, their bargaining agent, union or lawyer.

In these cases the complainant and respondent (if an employee) must still co-operate and participate in the process and provide all relevant information through their chosen representative.

If an employee chooses to be so represented, this should be documented in the complaint.

L’employeur doit être en mesure de montrer que le consentement requis a été obtenu auprès de « *personnes* ». À cet effet, il est recommandé que l’employeur obtienne le consentement par écrit à l’aide du « formulaire de consentement » présenté à l’**annexe B**.

Si une « *personne* » consent à divulguer son identité à la PC, mais refuse de la divulguer à un ou plusieurs destinataires du rapport de la PC (voir la section 11.4), l’employeur doit supprimer ce renseignement du rapport transmis aux destinataires concernés.

**9. Quel rôle ont les agents négociateurs, les syndicats, et les avocats selon la partie XX du RCSST?**

Les agents négociateurs, les syndicats, et les avocats ne sont pas explicitement mentionnés par la partie XX du RCSST. Toutefois, cela n’empêche pas un plaignant ou un intimé présumé de demander l’aide de son agent négociateur, de son syndicat ou de son avocat ou d’être représenté pendant l’enquête par l’un d’eux.

Dans ces cas, le plaignant et l’intimé (s’il s’agit d’un employé) doivent continuer à coopérer, à participer au processus et à fournir tous les renseignements pertinents en passant par leur représentant choisi.

Si l’employé choisit d’être représenté, cela doit être indiqué dans le dossier de plainte.



**10. What is an employer expected to do under subsection 20.9(2) to try and resolve complaints of WPV?**

Subsection 20.9(2) requires the employer to make genuine attempts to resolve the complaint **before** appointing a “*competent person*” to investigate.

It is generally preferable for the complaint to be resolved at this level. To increase the likelihood of this outcome, employers may wish to consider the steps set out in **Appendix A**.

These steps require the employer to review the employee complaint, which may involve interviewing witnesses, reviewing employee files and consulting with the WPHSC or Representative.

The review should focus on determining how the employee’s concerns can best be resolved and what measures may be necessary to prevent a future occurrence.

**11. CP Investigations**

**11.1 What must an employer do to select a “CP” under subsection 20.9(1) of the COHSR?**

If the complaint is not resolved under subsection 20.9(2) of the COHSR, the employer must begin the process of appointing a CP to formally investigate.

**10. Qu’est-ce qu’un employeur est censé faire en vertu du paragraphe 20.9(2) pour tenter de régler une plainte de VLT?**

Le paragraphe 20.9(2) exige de l’employeur qu’il déploie de véritables efforts en vue de régler la plainte avant de nommer une « *personne compétente* » pour faire enquête.

Il est généralement préférable que la plainte soit réglée à ce niveau. Afin d’augmenter les chances d’un tel résultat, les employeurs pourraient envisager de suivre les étapes décrites à l’**annexe A**.

Ces étapes nécessitent que l’employeur examine la plainte de l’employé notamment en interrogeant les témoins, en examinant les dossiers des employés et en consultant le comité local ou le représentant.

L’examen doit viser à déterminer la meilleure façon de répondre aux préoccupations de l’employé et à cerner les mesures qui pourraient être prises pour éviter qu’un incident semblable se produise à nouveau.

**11. Enquêtes menées par une PC**

**11.1 Que doit faire un employeur pour sélectionner une « *personne compétente* », en vertu du paragraphe 20.9(1) du RCSST?**

Si la plainte n’est pas réglée en vertu du paragraphe 20.9 (2) du RCSST, l’employeur doit commencer le processus de désignation d’une PC aux fins d’enquête.



## INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

## INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

The CP can be an employee of the work place or an outside contractor.

Section 20.1 of the COHSR requires employers to consult the PHSC, or if there is no PHSC, the WPHSC or Representative when carrying out all employer obligations in Part XX, including selecting the CP.

It is not mandatory that agreement be reached between the employer and the applicable PHSC, WPHSC or Representative on the selection of the CP, but such agreement would help validate the CP in the eyes of the complainant and employee respondent.

The employer must be able to demonstrate that these consultations took place and the applicable PHSC, WPHSC or Representative had the opportunity to comment on the selection. The employer should also be able to justify their selection if agreement is not reached.

During these consultations, the employer must still protect the identities of the *persons involved* from the PHSC, WPHSC and Representative, unless these persons have provided consent to have their identity disclosed for this purpose.

To simplify this process, it is recommended that the employer, in consultation with the PHSC, WPHSC or Representative as applicable, establish a list of potential CPs ahead of time, that can be drawn from as needed. This would eliminate the need to obtain consent from the *persons involved* to

La PC peut être un employé du lieu de travail ou un contractuel externe.

L'article 20.1 du RCSST exige d'un employeur qu'il consulte le COSST ou, en l'absence du comité, qu'il consulte le comité local ou le représentant en ce qui a trait à l'exécution de toutes ses obligations décrites dans la partie XX, notamment l'obligation de choisir la PC.

L'employeur et le COSST, le comité local, ou le représentant, ne sont pas obligés de s'entendre sur le choix d'une PC. Toutefois, un consensus contribuerait à valider la PC choisie aux yeux du plaignant et de l'employé intimé.

L'employeur doit être en mesure de démontrer que de telles consultations ont eu lieu et que le COSST, le comité local ou le représentant ont pu commenter le choix. Faute d'un consensus, l'employeur doit également être en mesure de justifier leur choix.

Au cours de ces consultations, l'employeur doit néanmoins protéger l'identité de « *personnes* » au COSST, au comité local et au représentant, sauf si ces personnes ont autorisé la divulgation de leur identité à cette fin.

Afin de simplifier le processus, on recommande que l'employeur en consultation avec le COSST, le comité local ou le représentant, selon le cas, dresse à l'avance une liste de personnes compétentes potentielles qu'on pourra éventuellement mobiliser.



## INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

## INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

disclose their identities during these consultations.

### **Impartiality of the CP.**

Paragraph 20.9(1)(a) of the COHSR, requires the “parties” (i.e. the employer, the complainant, and the employee respondent) to agree that the CP is impartial.

Any objection by a party regarding the CP’s impartiality is sufficient to disqualify the CP. In these cases the employer cannot question the party’s objection, and instead must propose alternate CPs until one acceptable to all parties is found. Failure to do so would contravene 20.9(1)(a) and 20.9(3) of the COSHR.

### **Knowledge, Training and Experience of the CP**

Paragraphs 20.9(1)(b) and (c) of the COHSR require the employer to ensure the CP has the necessary knowledge, training and experience to conduct the investigation.

Objections regarding the knowledge, training and experience of a CP may be refuted by information provided by the employer and/or CP. Therefore, a party may raise objections over these qualifications, and the employer must respond to them. However, the objecting

Cela éliminerait le besoin d’obtenir le consentement de « *personnes* » à divulguer leur identité pour la durée de ces consultations.

### **Impartialité de la PC**

L’alinéa 20.9(1)a) du RCSST exige en outre que « les parties » (c.-à-d. l’employeur, le plaignant et l’employé intimé) reconnaissent tous l’impartialité de la PC.

Il suffit qu’une partie conteste l’impartialité de la personne proposée pour que cette personne ne puisse être nommée à titre de personne compétente. Le cas échéant, l’employeur ne peut contester l’objection soulevée par la partie en cause; il doit plutôt proposer d’autres personnes compétentes jusqu’à ce que toutes les parties estiment que l’une d’elles est acceptable, faute de quoi il contrevient à l’alinéa 20.9(1)a) et au paragraphe 20.9(3) du RCSST.

### **Les Connaissances, la Formation et l’Expérience de la PC**

Les alinéas 20.9(1)b) et c) du RCSST exigent de l’employeur qu’il vérifie que la PC dispose des connaissances, de la formation et de l’expérience nécessaires à mener l’enquête.

Les objections concernant les connaissances, la formation et l’expérience d’une PC peuvent être réfutées en se fondant sur l’information fournie par l’employeur et/ou la PC. Ainsi, une partie peut soulever des objections à l’égard de ces qualifications, et



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

party does not have final say in the matter, and any unresolved complaints on this issue may be referred to the Labour Program.

l'employeur doit y répondre. Toutefois, la partie qui s'oppose n'a pas le dernier mot sur cette question, et toute plainte non résolue sur cette question peut être renvoyée au Programme du travail.

**11.2 Can an employer refuse to appoint a CP?**

**11.2 Un employeur peut-il refuser de nommer une PC?**

There may be cases where an employer refuses to appoint a CP based on the belief that the incident described by the employee does not constitute WPV, and, therefore, the provisions of Part XX of the COHSR, specifically subsection 20.9(3), do not apply.

Il peut y avoir des cas où un employeur refuse de nommer une PC, car il estime que l'incident décrit par l'employé ne constitue pas de la VLT. Par conséquent, les dispositions de la partie XX du RCSST, plus particulièrement de l'alinéa 20.9(3) du RCSST, ne s'appliquent pas.

Before reaching such a conclusion, employers should carefully consider section 3.4 of this IPG, specifically the conclusion that, unless it is plain and obvious that the incident does not constitute WPV, it must be assumed that it does, and Part XX of the COHSR must be followed. Employers must also be aware that case law has established they have very little discretion in this regard.

Avant de tirer une telle conclusion, les employeurs doivent rigoureusement examiner la section 3.4 de la présente IPG, particulièrement la conclusion selon laquelle, à moins qu'il ne soit évident que l'incident ne constitue pas de la VLT, on doit présumer qu'il s'agit bien d'un cas de VLT et respecter les exigences de la partie XX du RCSST. L'employeur doit être conscient que la jurisprudence lui accorde une très faible marge de manœuvre à ce sujet.

If, after considering the above, the employer still refuses to appoint a CP on this basis, the employee may initiate a complaint with the Labour Program stating that the employer violated subsection 20.9(3) of the COHSR by refusing to appoint a CP. (See section 17.1 of the IPG).

Si après avoir examiné les éléments ci-dessus, l'employeur refuse toujours de nommer une PC pour cette raison, l'employé peut déposer une plainte auprès du Programme du travail selon laquelle l'employeur n'a pas respecté le paragraphe 20.9(3) du RCSST, en refusant de nommer une PC comme prévu. (Voir la section 17.1 de l'IPG)



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

**11.3 Should the CP know the identities of the persons involved before commencing the investigation?**

According to subsection 20.9(3) of the COHSR, the employer cannot reveal the identity of the *persons involved* to the CP without their consent.

It is generally preferable for the CP to know the identities of the parties, since this simplifies some aspects of the investigation. But the CP must still investigate even if one or more of the *persons involved* does not want their identity disclosed.

In these cases the investigation may be conducted “anonymously” over the phone, or by email, or via a third party intermediary, (e.g. a member of the WPHSC or Representative). Not knowing the identities of the *persons involved* should not prevent the CP from obtaining the necessary information to fully investigate the complaint.

**11.4 Who must receive a copy of the CP’s report?**

As per paragraph 20.9(5)(b) of the COHSR, the employer must provide a copy of the CP’s report to the WPHSC or Representative. There is no requirement to also provide a copy to the PHSC if one exists. However, the PHSC must be provided with at least a copy of any recommendations contained in the report, for the purpose of employer consultations described in section 11.5 of the IPG.

**11.3 Peut-on dévoiler l’identité de « personnes » à la PC, avant le début de l’enquête?**

Selon le paragraphe 20.9(3) du RCSST, l’employeur ne peut pas révéler l’identité de « *personnes* » à la PC, sans leur consentement.

Il est généralement souhaitable que la PC connaisse l’identité des parties, ce qui simplifie l’enquête à certains égards. Toutefois, la PC doit faire enquête malgré le refus d’une ou de plus d’une « *personne* » de divulguer son identité.

Dans de telles circonstances, l’enquête peut se faire sous le couvert de l’anonymat au téléphone, par courriel ou en passant par un intermédiaire (p. ex. un membre du comité local ou un représentant). Le fait d’ignorer l’identité de « *personnes* » ne devrait pas empêcher la PC d’obtenir les renseignements nécessaires pour enquêter consciencieusement sur la plainte.

**11.4 Qui doit recevoir une copie du rapport de la PC?**

En vertu de l’alinéa 20.9(5)b) du RCSST, l’employeur doit fournir une copie du rapport de la PC au comité local ou au représentant. Il n’est pas obligatoire de remettre une copie au COSST, même s’il existe. Cependant, ce dernier doit au moins obtenir une copie des recommandations formulées dans le rapport, aux fins de consultations avec l’employeur, conformément à la section 11.5 de l’IPG.





INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

In addition, although not explicitly stated in Part XX of the COHSR, in the interests of natural justice and procedural fairness, each *party* to the complaint is also entitled to receive a copy of the report.

En outre, bien que cela ne soit pas expressément mentionné dans la partie XX du RCSST, il est dans l'intérêt de la justice naturelle et de l'équité procédurale que chaque partie de la plainte soit également en droit de recevoir une copie du rapport.

As discussed in section 7, the parties include only the employer, the complainant, and the employee respondent, (i.e. non-employee respondents are not included). Therefore, the employer must provide a copy of the CP's report to the WPHSC or Representative, the complainant, and the employee respondent.

Comme mentionné à la section 7, les *parties* inclus seulement l'employeur, le plaignant et l'employé intimé (c.-à-d. qu'on exclut un intimé qui n'est pas employé). C'est pourquoi l'employeur doit remettre une copie du rapport de la PC au comité local ou au représentant, au plaignant ainsi qu'à l'employé intimé.

If the report contains any identifying information of a *person involved* that the person did not consent to being disclosed to one or more of the recipients of the report, the employer must redact this information before sending the report to the recipient(s).

Advenant que le rapport contienne des renseignements identificatoires sur une « *personne* » ayant refusé de divulguer son identité à au moins un destinataire du rapport, l'employeur doit caviarder ces renseignements présentés dans le rapport avant de le transmettre au(x) destinataire(s).

**11.5 Is the employer required to implement all recommendations in the CP's report?**

**11.5 L'employeur est-il tenu de mettre en œuvre toutes les recommandations du rapport de la PC?**

It is not mandatory, under the COHSR, for the employer to implement every recommendation of the CP. However, the employer is required by paragraph 20.9(5)(c) of the COSHR to adapt or implement controls previously established under subsection 20.6(1) of the COHSR as much as reasonably practicable, to prevent a recurrence of the work place violence.

L'employeur n'est pas tenu, en vertu du RCSST, de mettre en œuvre toutes les recommandations de la PC. Cependant, l'employeur est tenu en vertu de l'alinéa 20.9(5)c) du RCSST de modifier ou de mettre en œuvre des contrôles préalablement établis en vertu du paragraphe 20.6(1) du RCSST dans la mesure où cela est en pratique possible, afin d'empêcher que la violence dans le lieu de travail ne se reproduise.



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

The determination of what is reasonably practicable will depend on the specific circumstances. Generally, for an action to be considered reasonably practicable, the required effort, time and cost must not significantly outweigh the benefits of the action. Refer to 920-1-IPG-055, *Criteria for Reasonably Practicable, and Reasonably Possible* for more information.

La détermination de ce qui est en pratique possible dépend de chaque situation. En règle générale, pour qu'une mesure soit considérée comme en pratique possible, il faut que l'effort, le temps et les coûts requis ne soient pas nettement plus élevés que les avantages de la mesure elle-même. Pour obtenir plus d'information, consulter 920-1-IPG-055, *Critères pour établir si les mesures ont été prises dans la mesure où cela est « dans la pratique possible », « en pratique impossible », « en pratique possible » et « autant qu'il est raisonnablement pratique et possible de le faire »*

Regardless of the employer's decision concerning implementing the recommendations, in accordance with subsection 20.1 of the COHSR, this decision must be made in consultation with the PHSC, or if there is no PHSC, the WPHSC or the Representative.

Peu importe la façon dont l'employeur appliquera ou non les recommandations, conformément à l'article 20.1 du RCSST, cela doit se faire en consultation avec le COSST ou, à défaut d'un tel comité, avec le comité local ou le représentant.

If an employer does not fully implement all of the recommendations, and the complainant believes this violates the Code, the complainant may initiate a complaint with the Labour Program, (see section 17.3 of the IPG).

Si l'employeur ne met pas entièrement en œuvre toutes les recommandations et que le plaignant estime que cela va à l'encontre du Code, ce dernier peut déposer une plainte au Programme du travail (voir la section 17.3 de l'IPG).

**12. What if the complainant's employment is terminated before the complaint is resolved?**

**12. Que faire si le plaignant cesse d'occuper son emploi avant que la plainte ne soit réglée?**

If an employee complains to their employer that they have been exposed to WPV, but then leaves (or is terminated from) their employment before the complaint is resolved,

Si un employé se plaint à son employeur qu'il a été exposé à de la VLT, mais qu'il quitte son emploi (ou est licencié) avant que sa plainte ne soit réglée, l'employeur a-t-il



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

is the employer still required to investigate the complaint under subsection 20.9(2), and to appoint a CP under COHSR subsection 20.9(3) of the COHSR if it is still not resolved?

l'obligation de faire enquête en vertu du paragraphe 20.9(2) du RCSST, et de nommer une PC en vertu du paragraphe 20.9(3) du RCSST si la plainte n'est pas réglée?

Yes, but only if:

Oui, mais seulement si :

- the complainant first raised the issue with the employer while still employed;
- the respondent is still in the work place; and,
- the complainant wishes the matter to be pursued.

- le plaignant a signalé le problème à l'employeur pendant qu'il était encore à son service;
- l'intimé présumé est encore dans le lieu de travail; et,
- le plaignant souhaite que l'affaire soit examinée.

In addition, if the complainant was terminated and believes this was because of the WPV complaint, the complainant may be eligible to file a complaint under section 133 of the Code with the Canada Industrial Relations Board alleging a violation of section 147 of the Code.

De plus, si le plaignant a été licencié et croit que son licenciement est attribuable à sa plainte de VLT, le plaignant peut être admissible à déposer une plainte vertu l'article 133 du *Code* devant le Conseil canadien des relations industrielles en alléguant une infraction à l'article 147 du *Code*.

**13. When would Subsection 20.9(6) of COHSR apply?**

**13. Dans quels cas le paragraphe 20.9(6) du RCSST s'applique-t-il?**

Subsection 20.9(6) of the COHSR addresses situations where employees may deal with violent situations more frequently due to the nature of their work. An example of this would be a situation of violence faced by peace officers. In these cases, if all the requirements of subsection 20.9(6) of the COHSR are met, then the provisions regarding the appointment of a CP to investigate do not apply. However, in these situations the employer must still have a process to identify all factors that contribute

Le paragraphe 20.9(6) du RCSST traite de situations dans lesquelles certains employés, vu la nature de leur travail, peuvent être exposés plus fréquemment à des incidents de violence. Citons par exemple la violence à laquelle sont exposés les agents de la paix. Dans ces cas, si toutes les exigences du paragraphe 20.9(6) du RCSST sont remplies, les dispositions portant sur la nomination d'une PC ne s'appliquent pas. Cependant, l'employeur doit tout de même disposer d'un processus lui permettant de



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

to work place violence, based on the incident that occurred (section 20.4 of the COHSR), assess those factors (section 20.5 of the COHSR), and develop and implement control measures (section 20.6 of the COHSR).

Section 4 of the Labour Program publication, “*Danger as a Normal Condition of Employment 905-1-IPG-070*” may be helpful in determining what is a normal condition of employment.

**14. What is meant by “effective” in paragraph 20.9(6)(c) of the COHSR?**

In this case, “effective” means that the process to arrive at these procedures and that controls included meaningful consultation with the PHSC, WPHSC or Representative, as applicable. The employer must have procedures and controls in place to minimize the hazards posed by violence in the work place.

In addition, subsection 20.7(1) of the COHSR requires the employer to review the “effectiveness” of the work place violence prevention measures set out in sections 20.3 and 20.6 of the COHSR, and update them when there is a change that compromises the effectiveness of those measures, or at least every three years. This is also to be done with the consultation and participation of the PHSC, or if there is no PHSC, the WPHSC or Representative.

cerner les facteurs contribuant à la violence dans le lieu de travail en fonction de l’incident survenu (article 20.4 du RCSST), évaluer ces facteurs (article 20.5 du RCSST), concevoir et mettre en place des mécanismes de contrôle (article 20.6 du RCSST).

La section 4 du document du Programme du travail intitulé « *Danger constituant une Condition normale de l’emploi 905-1-IPG-070* » peut s’avérer utile afin de cerner ce qui constitue une condition normale de l’emploi

**14. Qu’entend-on par « efficaces » à l’alinéa 20.9(6)c) du RCSST?**

Dans ce cas, « efficaces » signifie que le processus qui a mené à l’établissement des procédures et des mécanismes de contrôle a inclus une véritable consultation du COSST, du comité local ou du représentant, selon le cas. L’employeur doit avoir des procédures et des contrôles en place pour minimiser les risques posés par la violence dans le lieu de travail.

De plus, selon le paragraphe 20.7(1) du RCSST, l’employeur doit – en consultation et en collaboration avec le COSST ou, à défaut d’un tel comité, avec le comité local ou le représentant – évaluer l’efficacité des mesures de prévention de la violence dans le lieu de travail mises en place conformément aux articles 20.3 et 20.6 du RCSST et les mettre à jour dès que survient un changement susceptible d’en compromettre l’efficacité, ou au moins tous les trois ans.



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

**15. Relationship between Part XV and Part XX of the COSHR**

**15.1 Does a WPV incident have to be reported to the Labour Program under Part XV of the COHSR?**

Incidents of WPV that include any of the circumstances listed in section 15.5 or subsection 15.8(1) of the COHSR, must be investigated and reported to the Labour Program under Part XV, in addition to being addressed under Part XX.

For example, if an incident of WPV also results in a “disabling injury” to an employee as defined in section 15.1 of the COHSR, or requires the, “...implementation of rescue, revival or other similar emergency procedures...” as per paragraph 15.8(1)(c) of the COHSR, then the employer must also investigate and report the incident to the Labour Program under Part XV of the COHSR.

Similarly, if an incident of WPV results in the death of an employee, the “disabling injury” of two or more employees, or a permanent injury to an employee, the employer would be required by section 15.5 of the COHSR to report this incident to the Labour Program by telephone as soon as possible, in addition to reviewing it under Part XX.

**15. Relation entre les parties XV et XX du RCSST**

**15.1 Faut-il signaler au Programme du travail un incident impliquant de la VLT en vertu de la partie XV du RCSST?**

Les incidents de VLT qui comprend une des conséquences énumérées à l’article 15.5, ou au paragraphe 15.8(1) du RCSST, doit faire l’objet d’une enquête et d’un rapport destiné au Programme du travail, en vertu de la partie XV, et aussi être traité en vertu de la partie XX.

Par exemple, si un incident impliquant de la VLT cause une « *blessure invalidante* » à un employé au sens de l’article 15.1 du RCSST ou exige de « [...] *recourir à des mesures de sauvetage ou de réanimation ou à toute autre mesure d’urgence semblable* [...] » au sens de l’alinéa 15.8(1)c) du RCSST, l’employeur serait donc tenu de faire enquête et de présenter un rapport sur l’incident au Programme du travail, conformément à la partie XV du RCSST.

Dans un même ordre d’idée, si un incident de VLT résulte en la mort d’un employé, en une « *blessure invalidante* » à deux employés ou plus, ou en une blessure permanente à un employé, l’employeur devra, en vertu de l’article 15.5 du RCSST, déclarer l’incident au Programme du Travail par téléphone le plus rapidement possible, et faire enquête conformément à la partie XX.



**15.2 Does the definition of “*disabling injury*” in section 15.1 of the COHSR include psychological injury resulting from WPV?**

Yes. The definition of disabling injury in section 15.1 of the COHSR includes injuries that,

*“...prevent an employee from reporting to work or from effectively performing all duties connected with the employee’s regular work...”*

An employee may experience psychological injury from exposure to WPV that prevents them from reporting to work or effectively performing all of their regular duties.

Therefore, if an employee reports to their employer that they have been exposed to WPV, and as a result of this exposure they have missed work, or have had their duties modified, the employer must investigate and report this incident to the Labour Program under Part XV of the COHSR, in addition to addressing it under Part XX.

**15.3 Is a police response to WPV incident considered “*other similar emergency procedures*” under paragraph 15.8(1)(c) of the COHSR?**

**15.2 Est-ce que la définition de « *blessure invalidante* » à l’article 15.1 du RCSST inclut les préjudices psychologiques résultant d’un incident de VLT?**

Oui. L’article 15.1 du RCSST définit comme une blessure invalidante toute blessure qui

*« [...] empêche l’employé de se présenter au travail ou de s’acquitter efficacement de toutes les fonctions liées à son travail habituel [...]. »*

Un employé ayant subi de la VLT peut présenter une blessure psychologique qui l’empêche de se présenter au travail ou de s’acquitter efficacement de toutes les fonctions liées à ses tâches normales.

Il en découle que si un employé informe son employeur qu’il a subi de la VLT ayant causé son absence du travail ou un changement de tâches, l’employeur doit faire enquête et transmettre un rapport d’incident au Programme du travail, en vertu des parties XV et XX du RCSST.

**15.3 Une intervention des services de police faisant suite à un incident impliquant de la VLT est-elle considérée comme « *toute autre mesure d’urgence semblable* », selon l’alinéa 15.8(1)c) du RCSST?**



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

Yes. For example, the police responding to a WPV incident involving a bank robbery would be reportable and would require an investigation under Part XV and Part XX of the COHSR. Police intervention in such cases would qualify as a rescue or other similar emergency procedures under paragraph 15.8(1)(c) of the COHSR and, therefore, requires the employer to investigate and report the incident to the Labour Program as required by Part XV.

Oui. Par exemple, une situation où un service de police interviendrait après un vol de banque serait déclarable et exigerait une enquête en vertu des parties XV et XX du RCSST. L'intervention du service de police en pareilles circonstances constituerait une mesure de sauvetage ou une autre mesure d'urgence semblable au sens de l'alinéa 15.8(1)c) du RCSST; l'employeur serait donc tenu de faire enquête et de présenter un rapport sur l'incident au Programme du travail tel que requis par la partie XV du Règlement.

**16. Does Part XX of the COHSR also apply to Supervisors and Managers who are victims of WPV?**

**16. La partie XX du RCSST s'applique-t-elle également aux superviseurs et aux gestionnaires victimes de VLT?**

Yes, managers and supervisors who represent employers are still themselves considered to be "employees" and, therefore, fall within the scope of Part XX of the COHSR.

Oui, les gestionnaires et les superviseurs qui représentent les employeurs sont eux-mêmes considérés comme des « employés » et sont donc visés par la partie XX du RCSST.

**17. Referring Part XX Complaints to the Labour Program.**

**17. Transmission au Programme du Travail des plaintes déposées en vertu de la partie XX du RCSST**

Complaints that are related to the employer's general WPV prevention policy, but that do not include any allegation of WPV actually occurring, would typically be required to follow all stages of the ICRP, as described in section 127.1 of the Code.

Les plaintes qui sont relatives à la politique générale de l'employeur pour la prévention de la VLT, mais qui ne comprennent aucune allégation de VLT ayant eu lieu, doivent suivre chaque étape du PRIP, tel que décrit à l'article 127.1 du Code.

However, complaints that include allegations of WPV may be referred to the Labour Program if they are unresolved after the first stage of the ICRP (i.e. after the employer has been notified). The assigned Official

Cependant, les plaintes qui incluent des allégations de VLT peuvent être transmises au Programme du travail si les plaintes sont non résolues après cette première étape du PRIP, (c.-à-d. après que l'employeur en a été



INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

Delegated by the Minister (ODM)<sup>2</sup> would then investigate the complaint, as permitted by paragraph 141.(1)(a) of the Code, to determine if the employer is complying with Part XX of the COHSR.

informé). Ensuite, délégué officiel du ministre (Agent)<sup>3</sup> désigné enquêterait alors sur la plainte comme le permet l’alinéa 141(1)a) du Code, pour déterminer si l’employeur se conforme à la partie XX du RCSST.

**17.1 Complaint that an employer refuses to appoint a CP.**

**17.1 Dépôt d’une plainte parce que l’employeur refuse de nommer une PC.**

Complaints may be received that an employer refuses to appoint a CP to investigate an unresolved WPV complaint, as required by subsection 20.9(3) of the COHSR, on the basis that the employer does not believe WPV occurred.

Ces plaintes émanent d’employés qui déclarent que leur employeur a refusé de nommer une PC pour mener une enquête, conformément au paragraphe 20.9(3) du RCSST, car il estime que l’incident décrit par l’employé ne constitue pas de la VLT.

An ODM assigned such a complaint must determine if the employee was exposed to WPV, since this is the triggering requirement for 20.9(3) to apply.

Un Agent affecté à la plainte doit déterminer si l’employé a été exposé à de la VLT, car c’est la condition de départ à l’application du paragraphe 20.9(3).

To make this determination for incidents involved alleged psychological harm, the ODM must apply the same criteria described in section 3.4 of this IPG. Specifically, unless it is plain and obvious that the incident does not constitute WPV, it must be assumed that it does, and Part XX of the COHSR applies.

Pour faire cette évaluation pour les incidents ayant en cause un dommage psychologique allégué, l’Agent doit appliquer les mêmes critères que ceux décrits à la section 3.4 de la présente IPG. À moins qu’il ne soit clair et évident que l’incident ne constitue pas de la VLT, on doit présumer qu’il s’agit bien d’un cas de VLT, et la partie XX du RCSST s’applique.

<sup>2</sup> “Official Delegated by the Minister (ODM)” is used throughout the IPG as the title of the officials delegated by the Minister of Labour to investigate complaints related to Part II of the *Canada Labour Code*, and includes ESDC – Labour Program Labour Affairs Officers – OHS, and Senior Investigators – OHS, and Health and Safety Officers of Transport Canada and the National Energy Board.

<sup>3</sup> «Délégué officiel du ministre (Agent)» est utilisé dans l’ensemble de l’IPG pour désigner les fonctionnaires délégués par le ministre du Travail pour faire enquête sur les plaintes liées à la partie II du *Code canadien du travail*, et comprend les agents des affaires du Travail (SST), les enquêteurs principaux (SST), les agents de santé et de sécurité de Transports Canada et de l’Office national de l’énergie.





INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

Therefore, if the ODM has any doubts about whether or not WPV occurred, the ODM must require the employer to appoint a “*competent person*” to investigate as required by 20.9(3) of the COHSR.

Si l’Agent a des doutes quant à savoir si VLT a eu lieu ou non, il doit exiger de l’employeur qu’il nomme une « *personne compétente* » pour faire enquête, conformément au paragraphe 20.9(3) du RCSST.

**17.2 Complaint regarding the suitability of the CP**

**17.2 Plaintes concernant le fait de convenir de la PC.**

If either employee party believes the CP lacks the required impartiality, or knowledge, training and experience, the party must advise the employer, and if the matter is not resolved may initiate a complaint alleging a violation of paragraph 20.9(1)(a) or (b) of Part XX of the COHSR.

Si l’une ou l’autre des parties des employés estime que la PC ne fait pas preuve de l’impartialité requise ou ne dispose pas des connaissances, de la formation et de l’expérience nécessaires, cette partie doit informer l’employeur, et si la question n’est pas résolue peut présenter une plainte alléguant une infraction à l’alinéa 20.9(1)a ou b) de la partie XX du RCSST.

**17.3 Complaint that an employer refuses to implement all recommendations in the CP’s report**

**17.3 Dépôt d’une plainte parce que l’employeur refuse de mettre en place toutes les recommandations du rapport de la PC.**

As mentioned in section 11.5 in the IPG, Part XX of the COHSR does not explicitly require an employer to implement every recommendation in the CP’s report. Therefore, complaints related to this issue must be decided based on whether or not the employer has developed and implemented effective controls to eliminate or minimize WPV, or the risk of WPV, to the extent reasonably practicable, as required by subsection 20.6(1) of the COHSR.

Comme mentionné à la section 11.5 de l’IPG, la partie XX du RCSST n’exige pas explicitement que l’employeur de mettre en œuvre chaque recommandation du rapport de la PC. On examinera les plaintes déposées à ce sujet selon que l’employeur a ou non conçu et mis en place des mesures de prévention efficaces pour éliminer ou pour réduire au minimum la VLT ou le risque de VLT, dans la mesure où cela est en pratique possible, conformément au paragraphe 20.6(1) du RCSST.

The ODM must review 920-1-IPG-055, *Criteria for Reasonably Practicable, and Reasonably Possible*. As part of the investigation, the ODM should determine if

L’Agent doit lire le document 920-1-IPG-055, intitulé *Critères pour établir si les mesures ont été prises* « dans la mesure où cela est dans la pratique possible », « en



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

the employer consulted with the PHSC, WPHSC or Representative, as applicable, regarding the decision not to implement a recommendation.

*pratique impossible* », « *en pratique possible* », et « *autant qu'il est raisonnablement pratique et possible de le faire* ». Dans le cadre de son enquête, l'Agent doit déterminer si l'employeur a consulté le COSST, le comité local ou le représentant, selon le cas, concernant la décision de ne pas donner suite à une recommandation.

**18. WPV Prevention Program Evaluation**

**18. Évaluation du programme de prévention de la VLT**

In addition to responding to the above types of complaints, ODMs may conduct pro-active inspections to determine the level of employer compliance with Part XX of the COHSR.

En plus de répondre aux types de plaintes mentionnées ci-dessus, les Agents peuvent effectuer des inspections proactives en vue de déterminer le niveau de conformité de l'employeur à la partie XX du RCSST.

When evaluating the WPV prevention program as a whole, the ODM will consider the following:

Pour évaluer l'ensemble du programme de prévention de la VLT, l'Agent examinera ce qui suit :

- a Work Place Violence Prevention Policy has been established and communicated to all employees;
- the policy was developed in consultation and participation of the PHSC, WPHSC, or a Representative, as applicable;
- the employer has identified and assessed factors which could contribute to WPV;
- systematic controls and preventive measures are in place;

- une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail a été établie et communiquée à tous les employés;
- politique développée en consultation et avec la participation du COSST, comité local ou le représentant, selon le cas;
- l'employeur a recensé les facteurs pouvant causer de la VLT et a évalué des possibilités de violence;
- des mécanismes de contrôle systématiques et des mesures de prévention ont été mis en place;



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

- the date those measures were last evaluated and updated (must be done at least every three years as per subsection 20.7(1) of Part XX of the COHSR);
- that procedures are in place to respond to WPV; and
- employees have received WPV training.

For any contravention identified, the ODM will apply the Labour Program's Compliance Policy.

- la date de la dernière évaluation des mesures et de leur mise à jour (au minimum tous les trois ans, conformément au paragraphe 20.7(1) de la partie XX du RCSST);
- l'existence de procédures pour intervenir en cas de VLT; et
- les employés ont reçu de la formation sur la VLT.

Pour toute infraction décelée, l'Agent doit appliquer la Politique de conformité du Programme du travail.

*Ber*  
Brenda Baxter

Director General/Directrice générale  
Workplace Directorate/Direction du milieu de travail  
Employment and Social Development Canada – Labour Program  
Emploi et Développement social Canada – Programme du travail



**APPENDIX A**

**Guidelines for COHSR 20.9(2)**

These Guidelines describe the minimum recommended steps employers should follow to try and resolve work place violence (WPV) complaints **before** appointing a “*competent person*” to conduct a formal investigation.

ODMs who receive WPV complaints, which have not yet been referred to a “*competent person*”, should also refer to these Guidelines to determine if the employer has made legitimate attempts to resolve the complaint as required by COHSR subsection 20.9(2). If not, the ODM may direct the employer to do so. However, the ODM must also consider any other steps the employer has taken and determine if these are equivalent to the Guidelines.

**Note:** These Guidelines are not intended to be an investigative tool to determine if the employee was exposed to WPV. Unlike other investigations required by the Code, the primary purpose of the employer’s review under subsection 20.9(2) of the COHSR is not to determine if the Code was violated, but rather to determine how the employee’s concerns can best be resolved. This is especially true for WPV complaints involving psychological harm, since it may be much easier to simply address the employee’s concerns than to conclusively determine if WPV occurred.

**1. Employer should fully understand the concerns of the complainant<sup>1</sup>**

The complainant may raise a complaint with the employer in person or in writing. Either way, the employer should ensure the concerns are fully understood, and should seek clarification from the complainant if necessary.

**2. Employer must not disclose information to respondent<sup>2</sup> without complainant’s consent**

The employer must not disclose any identifying information about the complainant to the respondent without the complainant’s consent. This will encourage employees to raise concerns without fear of reprisal from the respondent, especially if the respondent is another employee.

<sup>1</sup> COHSR subsection 20.9(2) requires the employer to try and resolve concerns once they become known whether or not a formal complaint has been made. However, for the purposes of these Guidelines it will be assumed that a complaint has been made, and so the term “complainant” will be used.

<sup>2</sup> “Respondent” is understood to mean the alleged aggressor.



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

**3. Employer must still try to resolve complaint, even if complainant does not want any identifying information disclosed to respondent.**

The employer must still try to resolve the complaint, even if the complainant does not consent to the employer disclosing any identifying information to the respondent. The employer may still be able to make discreet inquiries with witnesses or other employees who know both parties to gain some insight, and could review the definition of WPV with the respondent.

**4. Employer should consider and respond to suggestions from the complainant**

If the complainant makes suggestions to the employer on how the complaint can be resolved, the employer should consider them, and provide the complainant reasons for those not accepted. Likewise, the employer should also consider any suggestions from respondent. The employer should focus on how the complainant's concerns can be resolved, rather than whether or not WPV occurred.

**5. Employer should confirm if complaint has been resolved**

The employer should confirm with the complainant if the complaint has been resolved.



## ANNEXE A

### Lignes directrices relatives au paragraphe 20.9(2) du RCSST

Les présentes lignes directrices décrivent, étape par étape, les mesures minimales que l'employeur doit prendre pour tenter de régler des plaintes de violence dans le lieu de travail (VLT) avant de nommer une « *personne compétente* » pour mener une enquête officielle.

Les Agents qui reçoivent des plaintes de VLT, qui n'ont pas encore été transmises à une « *personne compétente* » doivent aussi consulter les présentes lignes directrices pour déterminer si l'employeur a fait des efforts légitimes pour régler la plainte, conformément au paragraphe 20.9(2) du RCSST. Dans le cas contraire, l'Agent peut exiger de l'employeur qu'il le fasse. L'Agent devrait toutefois tenir compte de toute autre mesure prise par l'employeur et déterminer si elle est équivalente à celles prévues par les lignes directrices.

**Remarque :** Ces lignes directrices ne doivent pas servir d'outil d'enquête pour déterminer si l'employé a été exposé à de la VLT. Contrairement à d'autres enquêtes exigées par le *Code*, le but principal de l'enquête menée par l'employeur en vertu du paragraphe 20.9(2) du RCSST n'est pas d'établir si le *Code* a été enfreint, mais plutôt de déterminer la meilleure façon de répondre aux préoccupations de l'employé. Cela est particulièrement vrai dans le cas de plaintes de VLT impliquant un dommage psychologique, car il peut être beaucoup plus facile de simplement répondre aux préoccupations de l'employé concerné que de déterminer irréfutablement si un incident de VLT a eu lieu.

#### 1. L'employeur devrait bien comprendre les préoccupations du plaignant<sup>1</sup>

Le plaignant peut présenter une plainte auprès de son employeur en personne ou par écrit. Dans tous les cas, l'employeur doit veiller à bien comprendre les préoccupations et, au besoin, demander des éclaircissements au plaignant.

#### 2. L'employeur ne doit pas divulguer l'information à l'intimé<sup>2</sup> sans le consentement du plaignant

L'employeur ne devrait pas divulguer à l'intimé de renseignements personnels sur le plaignant sans l'autorisation de ce dernier. Cela encouragera les employés à soulever des préoccupations sans crainte de représailles de l'intimé, en particulier si l'intimé est un autre employé.

<sup>1</sup> En vertu du paragraphe 20.9(2) du RCSST, l'employeur devrait tenter de régler la situation dès qu'il en a connaissance, qu'une plainte officielle ait été déposée ou non. Cependant, aux fins des présentes lignes directrices, on suppose qu'une plainte a été déposée, c'est pourquoi le terme « plaignant » est utilisé.

<sup>2</sup> Aux fins des présentes lignes directrices, le terme « intimé » est entendu au sens d'« intimé présumé ».



**3. L'employeur doit toujours essayer de régler la plainte, même si le plaignant souhaite qu'aucun renseignement identificatoire ne soit divulgué à l'intimé**

L'employeur doit toujours essayer de régler la plainte, même si le plaignant ne l'autorise pas à divulguer des renseignements identificatoires à l'intimé. L'employeur peut quand même interroger discrètement des témoins ou d'autres employés susceptibles de connaître les deux parties afin d'en apprendre davantage sur la situation, et pourrait revoir la définition de la VLT avec l'intimé.

**4. L'employeur devrait prendre en compte les suggestions du plaignant et y donner suite**

Si le plaignant suggère à l'employeur des façons de régler la plainte, l'employeur devrait examiner ses suggestions et, pour celles qui n'ont pas été retenues, expliquer au plaignant les raisons pour lesquelles il ne les accepte pas. L'employeur devrait également tenir compte des suggestions soumises par l'intimé. Encore une fois, l'enquête devrait être axée sur la résolution de la plainte, plutôt que sur la survenance de VLT.

**5. L'employeur devrait confirmer que la plainte a été réglée**

L'employeur devrait valider auprès du plaignant que la plainte a été réglée.



**APPENDIX B**

**Consent Form to Disclose Identity**

**Related to an Unresolved Complaint of Work Place Violence (WPV)  
*Canada Occupational Health and Safety Regulations (COHSR) – Part XX  
Canada Labour Code – Part II***

In my capacity below as a *person involved* in an unresolved complaint under Part XX of the COHSR (select one),

- Complainant
- Respondent (Employee or Non-Employee Alleged Aggressor)
- Witness

with the understanding that:

- it is my choice under subsection 20.9(3) and paragraph 20.9(5)(b) of the COHSR, to consent to my identity being disclosed in relation to the above complaint;
- I am not obligated to give consent; and,
- withholding my consent does not
  - relieve the employer from any of their obligations under Part XX of the COHSR,
  - relieve me of any obligations I may have as an employee under paragraph 126.(1)(e) of Part II of the *Canada Labour Code* to cooperate with any person carrying out a duty imposed by the Code, and,
  - guarantee that my identity may not become known to other individuals involved in unresolved complaint.





INTERPRETATIONS, POLICIES AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES ET GUIDES

I hereby consent to have my identity disclosed to the following, for the purpose of investigating and resolving the complaint (select all that apply):

- Complainant  Yes  No
- Respondent (Employee or Non-Employee Alleged Aggressor)  Yes  No
- Witnesses  Yes  No
- Competent Person  Yes  No
- Policy Health and Safety Committee  Yes  No
- Workplace Health and Safety Committee or Health and Safety Representative  Yes  No

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Name



**ANNEXE B**

**Formulaire de consentement à la divulgation de l'identité**

**Portant sur une plainte non résolue pour violence dans le lieu de travail**

***Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail – Part XX***

***Code canadien du travail – Partie II***

En ma qualité précisée ci-dessous de *personne* par une plainte non réglée en vertu de la Partie XX du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (RCSST) (veuillez choisir),

- comme plaignant
- comme intimé (agresseur présumé, employé ou non)
- comme témoin

il est entendu que :

- j'ai le choix de consentir ou non, en vertu du paragraphe 20.9(3) et du sous-paragraphe 20.9(5)*b*) du RCSST, à la divulgation de mon identité dans le cadre de la présente plainte;
- je ne suis pas obligé de donner mon consentement; et,
- refuser d'accorder mon consentement
  - ne libère l'employeur d'aucune obligation définie à la partie XX du RCSST;
  - ne me libère d'aucunes de mes obligations d'employé, conformément au sous-paragraphe 126(1)*e*) qui figure à la partie II du *Code canadien du travail*, quant à ma collaboration avec toute personne exécutante d'un devoir prescrit par le *Code*; et,
  - ne garantit pas mon anonymat par rapport à l'un ou plus d'un individu impliqué dans la plainte non réglée.



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

Je consens par la présente à divulguer mon identité aux parties suivantes dans le cadre de l'enquête portant sur la plainte et son règlement (cocher tout ce qui s'applique) :

- |   |   |
|---|---|
| Plaignant   | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Intimé (agresseur présumé, employé ou non)  | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Témoins   | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Personne compétente   | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité au travail                      | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Comité local de santé et de sécurité ou représentant en la matière de santé et sécurité | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Nom



**APPENDIX C**

**Competent Person Report Template**

**Related to an Unresolved Complaint of Work Place Violence (WPV)  
Pursuant to subsection 20.9(4) of the COHSR,  
*Canada Labour Code – Part II***

**1. Employer and Workplace Address:**

Employer Legal Name \_\_\_\_\_

Site Address \_\_\_\_\_

**2. Employer Contact:**

Name \_\_\_\_\_

Title \_\_\_\_\_

**3. Complainant:**

Complainant provided consent to Employer to disclose identity to Competent Person:

Yes Name of Complainant \_\_\_\_\_

No

**4. Respondent (Alleged Aggressor):**

Respondent is employed by the Employer:

Yes Name of Alleged Aggressor \_\_\_\_\_

No

Respondent provided consent to Employer to disclose identity to Competent Person:

Yes Name of Respondent \_\_\_\_\_

No

**5. Witness(es):**

Witness is employed by the Employer:

Yes Name of Witness \_\_\_\_\_

No



Witness provided consent to Employer to disclose identity to Competent Person:

Yes

No

**6. Competent Person Appointed by the Employer to Investigate:**

Name: \_\_\_\_\_

Title: \_\_\_\_\_

Date Competent Person Appointed to Investigate: Date \_\_\_\_\_

Competent Person is employed by the Employer:  Yes  No

Complainant accepts selected Competent Person:  Yes  No

Employee Respondent accepts selected Competent Person:  Yes  No

**7. Information Obtained by the Competent Person:**

From the Employer: Information

From the Complainant: Information

From the Respondent: Information

From Witnesses: Information

**8. Conclusion of the Competent Person**

Complainant was exposed to WPV  Yes  No

**Rationale for the Conclusion:**

(If WPV was found to occur, the conclusion should explain how the existing WPV prevention program failed.)

**9. Recommendation(s) of the Competent Person**

(in order of priority, to improve the WPV prevention program and prevent a recurrence of WPV)

(Recommendations should focus on controls measures to be adapted or implemented by the employer to prevent similar WPV situations from recurring in the workplace.)

(Recommendations should not include disciplinary action for the respondent or of any personal remedy to the complainant).

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date



**ANNEXE C**

**Modèle d'un rapport rédigé par une personne compétente**

**Portant sur une plainte non résolue pour violence dans le lieu de travail**  
**Conformément au paragraphe 20.9(4) du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail,**  
**Code canadien du travail – partie II**

**1. Adresse de l'employeur et du lieu de travail**

Nom de l'employeur \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

**2. Personne-ressource de l'employeur**

Nom \_\_\_\_\_

Titre \_\_\_\_\_

**3. Plaignant**

Le plaignant a autorisé l'employeur à divulguer son identité à la personne compétente.

Oui : Nom du plaignant \_\_\_\_\_

Non

**4. Intimé (agresseur présumé)**

L'intimé est à l'emploi de l'employeur :

Oui : Nom de l'intimé \_\_\_\_\_

Non

L'intimé a autorisé l'employeur à divulguer son identité à la personne compétente :

Oui : Nom de l'intimé \_\_\_\_\_

Non



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

**5. Témoin(s)**

Le témoin est à l'emploi de l'employeur :

Oui

Non

Le témoin a autorisé l'employeur à divulguer son identité à la personne compétente :

Oui : Nom du témoin \_\_\_\_\_

Non

**6. Personne compétente nommée par l'employeur pour faire enquête**

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Date de la nomination de la personne compétente responsable de faire enquête :

Date : \_\_\_\_\_

La personne compétente est à l'emploi de l'employeur :  Oui  Non

Le plaignant est en accord avec le choix de la personne compétente :  Oui  Non

L'employé intimé est en accord avec le choix de la personne compétente :  Oui  Non

**7. Renseignements reçus par la personne compétente**

De l'employeur : Information

Du plaignant : Information

De l'intimé : Information

Des témoins : Information

**8. Conclusions de la personne compétente**

Le plaignant a subi de la VLT  Oui  Non

**Justification de la conclusion**

(Advenant qu'on détermine que la VLT est avérée, la conclusion devrait expliquer l'échec du programme de prévention de VLT déjà en place.)



**9. Recommandation(s) de la personne compétente**

(En ordre de priorité, améliorer le programme de prévention de VLT et éviter que surviennent d'autres incidents de VLT.)

(Les recommandations devraient porter sur des mesures de contrôle que l'employeur devra modifier ou mettre en place afin d'éviter que d'autres incidents de VLT similaires ne surviennent.)

(Les recommandations ne devraient ni proposer de mesures disciplinaires à imposer à l'intimé ni offrir de réparation personnelle à la personne plaignante.)

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date





**APPENDIX D**

**Employer Complaint Handling Process**

**Related to a Complaint of Work Place Violence**

**Pursuant to Part XX of the *Canada Occupational Health and Safety Regulations*  
*Canada Labour Code – Part II***

**Employer Becomes Aware of WPV**

1. Employer becomes aware of Complaint of Work Place Violence (WPV) or alleged WPV through either a verbal or written complaint from the complainant or through other employees who are not themselves complainants, e.g. witnesses.

**Employer Must Try to Resolve the WPV Complaint**

2. The employer must attempt to resolve the complaint, as soon as possible after becoming aware of it, as per section 20.9(2) of the *Canada Occupational Health and Safety Regulations* (COHSR). The employer should review Appendix B – *Consent Form to Disclose Identity*, individually with the complainant, respondent, and witnesses and have each of them complete a copy, to determine to whom each of them consent to have their identity disclosed during the following enquiries.
3. The employer should follow the steps set out in Appendix A – Guidelines for COHSR 20.9(2), while still respecting the individual consent responses received in Appendix B. During this stage in the process, the employer must gather as much information as possible from the complainant, respondent and witnesses to gain a clear understanding of the complaint. The employer must make every effort to address the concerns and resolve the issues to the satisfaction of both the complainant and respondent. The resolution must address the root causes and factors that may have contributed to the circumstance and must result in actions taken to prevent recurrence of a similar circumstance.
4. If either the complainant or respondent (if an employee) is not satisfied with the actions taken by the employer to resolve the complaint, the matter will be considered to be unresolved and must be referred to a competent person (CP) for a formal investigation.

**Employer Must Appoint a Competent Person to Investigate Unresolved Complaints of WPV**

5. The employer must consult with one of, the Policy Health and Safety Committee (PHSC), the Work Place Health and Safety Committee (WPHSC) or the Health and Safety Representative (Representative), as required by section 20.1 of the COHSR, in the selection of the CP. During these consultations the employer must still respect the consent responses received in Appendix B. If the employer and applicable committee or Representative cannot agree on the selection of the CP, the employer may make the selection, but should provide justification to the committee or Representative.



6. The employer must also ensure the selected CP meets the requirements of subsection 20.9(1) of the COHSR. If the complainant or respondent (if an employee) does not agree with the employer's selection, they may file a complaint with the Labour Program.

#### **Competent Person Shall Investigate and Write a Report**

7. The CP will seek and obtain from the employer all relevant information whose disclosure is not prohibited by law and would not reveal the identity of *persons involved* without their consent.
8. The CP will conduct a formal investigation of the complaint by interviewing the *persons involved* to gather the facts that resulted in the complaint. If any of the *persons involved* do not consent to having their identity disclosed to the CP, the CP must still proceed with the investigation. In these cases the *persons involved* may be interviewed "anonymously" over the phone, or information may be transmitted by email, or via a third party intermediary such as member of the WPHSC.
9. At the conclusion of the investigation, the CP will decide if the complaint falls within the scope of the definition of WPV, and, if so, will develop recommendations on how future recurrences of WPV can be prevented. The CP will provide the employer a written report with the conclusion and any recommendations that were developed. (See Appendix C – Competent Person Report Template)

#### **Employer's Duty Regarding Competent Person's Report**

10. The employer must provide a copy of the CP report to the complainant, respondent (if an employee), and the WPHSC or Representative. Before sending the report, the employer shall redact any identifying information necessary to respect the consent responses received in Appendix B.
11. The employer must consult with the PHSC, WPHSC or HSR, as required by section 20.1 of the COHSR, regarding the implementation of recommendations contained in the CP report to prevent a recurrence of WPV, to the extent reasonably practicable, as per subsection 20.6(1) and paragraph 20.9(5)(c) of the COHSR. These recommendations should be implemented as soon as practicable, but not later than 90 days from the date the employer received the CP report, as per subsection 20.6(2) of the COHSR.
12. Employer shall keep a copy of the CP report in such a manner that it is readily available for examination by an ODM as per section 1.5 and paragraph 20.9(5)(a) of the COHSR.



**ANNEXE D**

**Procédure de traitement des plaintes reçues par l'employeur**

**Portant sur une plainte pour violence dans le lieu de travail**  
**Conformément à la partie XX du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail**  
**Code canadien du travail – partie II**

**L'employeur a connaissance de violence dans le lieu de travail**

1. On signale à l'employeur, par une plainte verbale ou écrite, formulée du plaignant ou des employés qui ne sont pas eux-mêmes plaignants (p. ex. des témoins), de violence dans le lieu de travail (VLT) ou de VLT présumée.

**L'employeur doit s'efforcer de régler la plainte de VLT**

2. Conformément au paragraphe 20.9(2) du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (RCSST), l'employeur doit s'efforcer de corriger la situation ayant causé la plainte dès qu'il en a connaissance. L'employeur devrait lire l'annexe B – *Formulaire de consentement à la divulgation de l'identité*, en présence individuelle du plaignant, de l'intimé et des témoins et demander à chacun de remplir un formulaire afin de vérifier quels sont ceux qui consentent à divulguer leur identité au cours des démarches à venir.
3. L'employeur devrait suivre la démarche définie dans l'annexe A – Lignes directrices relatives au paragraphe 20.9(2) du RCSST, conformément au choix de chacun en matière de consentement à l'annexe B. À ce stade du processus, l'employeur recueille un maximum de renseignements du plaignant, de l'intimé et des témoins afin de cerner la nature de la plainte. L'employeur doit déployer tous les efforts nécessaires pour traiter les préoccupations et pour régler les problèmes à la satisfaction du plaignant et de l'intimé. La solution doit tenir compte des causes fondamentales de la situation et des facteurs qui y ont contribué. De plus, elle doit se traduire par la mise en place de mesures préventives pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.
4. Advenant que le plaignant ou l'intimé (s'il s'agit d'un employé) ne soit pas satisfait par les mesures prises par l'employeur pour régler la plainte, la question sera considérée comme non réglée et devra être transmise à une personne compétente (PC) qui enquêtera officiellement.



### **L'employeur doit nommer une personne compétente pour faire enquête sur une plainte non réglée de VLT**

5. Pour choisir une personne compétente, l'employeur doit consulter soit le comité d'orientation en matière de santé et de sécurité (COSST), le comité local de santé et de sécurité au travail (comité local) ou le représentant en la matière de santé et sécurité (le représentant), conformément à l'article 20.1 du RCSST. Au cours de ces consultations, l'employeur doit en tout temps respecter les choix en matière de consentement, qui ont été faits à l'annexe B. Advenant que l'employeur et le comité ou le représentant concerné ne s'entendent pas sur le choix d'une personne compétente, l'employeur pourra la choisir, mais devra justifier son choix au comité ou au représentant concerné.
6. De plus, l'employeur doit s'assurer que la PC choisie remplit les exigences énoncées au paragraphe 20.9(1) du RCSST. Advenant que le plaignant ou l'intimé (s'il s'agit d'un employé) n'approuve pas le choix de l'employeur, il peut déposer une plainte auprès du Programme du travail.

### **La personne compétente fera enquête et rédigera un rapport**

7. La PC demandera à l'employeur de lui fournir tout renseignement pertinent qui ne fait pas l'objet d'une interdiction légale de communication et qui n'est pas susceptible de révéler l'identité de « *personnes* » sans leur consentement.
8. La PC enquêtera formellement sur la plainte au moyen d'entretiens avec les « *personnes* », et ce, afin de recueillir les faits à l'origine de la plainte. Advenant qu'une « *personne* » refuse de révéler son identité à la PC, cette dernière devra faire enquête malgré tout. Dans de telles circonstances, les « *personnes* » peuvent être interrogées au téléphone sous le couvert de l'anonymat. On peut également transmettre les renseignements par courriel ou en passant par un intermédiaire, par exemple par un membre du comité local.
9. À la conclusion de l'enquête, la PC statuera si la plainte correspond ou non à la définition de VLT et, le cas échéant, formulera des recommandations pour éviter que d'autres incidents de VLT n'aient lieu. La PC remettra à l'employeur un rapport écrit qui comprendra une conclusion et des recommandations. (Se référer à l'annexe C – Modèle d'un rapport rédigé par une personne compétente.)

### **Devoir de l'employeur en lien avec le rapport rédigé par une personne compétente**

10. L'employeur devra remettre un exemplaire du rapport de la PC au plaignant, à l'intimé (s'il s'agit d'un employé), au comité local ou au représentant. Avant de transmettre le rapport, l'employeur doit caviarder le document en fonction des choix de consentement faits à l'annexe B.



INTERPRETATIONS, POLICIES  
AND GUIDELINES

INTERPRÉTATIONS, POLITIQUES  
ET GUIDES

11. L'employeur doit consulter le COSST, le comité local ou le représentant, conformément à l'article 20.1 du RCSST, à propos de la mise en place des recommandations du rapport de la PC, et ce, afin d'éviter qu'un autre incident de VLT n'ait lieu, dans la mesure où cela est en pratique possible, en vertu du paragraphe 20.6(1) et du sous-paragraphe 20.9(5)c) du RCSST. Les recommandations devraient être mises en place dès que cela s'avère pratiquement possible, au plus tard 90 jours après réception du rapport de la PC par l'employeur, conformément au paragraphe 20.6(2) du RCSST.
12. L'employeur doit conserver une copie du rapport de la PC et la rendre facilement accessible à la consultation par un Agent, conformément à l'article 1.5 et au sous-paragraphe 20.9(5)a) du RCSST.