



# **POLITIQUE CONCERNANT LES PLAINTES**

**Politique adoptée par le Comité d'audit de Metro Inc.**

**le 3 août 2004**

**Révisée : 8 août 2012 et le 13 août 2019  
Service : Affaires Juridiques**

# POLITIQUE CONCERNANT LES PLAINTES

## 1. OBJECTIF ET PORTÉE

### 1.1 Objectif

L'objectif de la présente politique est de mettre en place un système transparent et efficace permettant la divulgation de plaintes à propos d'actes illicites liés aux activités de Metro Inc. et ses filiales (ci-après, la « Société »).

Par conséquent, toute personne peut porter plainte à propos d'actes illicites (fraude, vol, vandalisme, harcèlement, intimidation, pratiques douteuses y compris les pratiques douteuses concernant la comptabilité, les contrôles comptables ou l'audit, ou tout autre acte illicite) liés aux activités de la Société. À titre d'exemple et sans pour autant limiter la portée de la présente politique, les plaintes peuvent viser les situations suivantes :

- Fraude ou erreur délibérée lors de la préparation, de la revue ou de l'audit des états financiers;
- Fraude ou erreur délibérée concernant la comptabilisation des opérations financières de la Société;
- Dérogation concernant les contrôles internes comptables établis par la Société;
- Divulgence inappropriée ou incomplète de la situation financière de la Société;
- Détournement de fonds.

La présente politique doit être interprétée en relation avec les autres politiques en vigueur au sein de la Société.

### 1.2 Portée et communication de la politique

Cette politique s'applique à tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Société ainsi qu'à toute personne qui a un rapport particulier avec la Société. La politique et toutes modifications ultérieures apportées à celle-ci seront communiquées aux personnes visées par la politique. Une copie de cette politique sera affichée sur les sites Internet et Intranet de la Société.

## 2. MODES DE COMMUNICATION DES PLAINTES

Les plaintes sont reçues par une **firme indépendante** (à moins d'une plainte par courrier), en français ou en anglais, et la plainte peut être faite **anonymement**. Les plaintes peuvent être transmises à la Société par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- Par téléphone au numéro sans frais : 1-877-700-STOP (7867)
- Par courrier électronique, à l'adresse suivante : [osez-parler@metro.ca](mailto:osez-parler@metro.ca) ou [Speakup@metro.ca](mailto:Speakup@metro.ca)

- Par la plateforme web suivante : <https://osezparler.ca/> ou <https://timetospeakup.ca/>
- Par courrier, avec la mention « confidentiel », à l'adresse suivante :

METRO INC.  
Directeur principal, Audit interne  
11 011, boul. Maurice-Duplessis  
Montréal (Québec)  
H1C 1V6

### **3. CONFIDENTIALITÉ**

Lors de l'analyse des plaintes, tous les moyens raisonnables seront mis en œuvre afin de préserver la confidentialité de l'identité de son auteur si cela est requis par la personne ayant communiqué une plainte ou par les circonstances de l'acte à l'origine de la plainte.

La Société s'engage à n'intenter aucune procédure en vue de congédier, rétrograder, suspendre, menacer, harceler, exercer de la discrimination ou imposer des mesures disciplinaires à l'égard d'un employé qui formule de bonne foi une plainte.

### **4. TRAITEMENT DES PLAINTES**

#### **4.1 Réception des plaintes**

Toute plainte reçue par la Société, en ce qui concerne des sujets relatifs à la comptabilité, aux contrôles comptables internes ou à l'audit des états financiers, sera acheminée directement au Directeur principal, Audit interne.

Toutes les autres plaintes reçues par l'intermédiaire des plateformes téléphonique et électroniques d'Osez-parler seront reçues et traitées par le Directeur – Sécurité et résilience de l'entreprise et référées aux unités responsables appropriées.

#### **4.2 Communication des plaintes à certains intervenants**

Le Directeur principal, Audit interne doit acheminer sans délai les plaintes relatives à la comptabilité, aux contrôles comptables internes ou à l'audit des états financiers reçues aux personnes suivantes à moins que l'une d'elles ne soit directement visée par la plainte :

- Président et chef de la direction;
- Vice-président principal et chef de la direction financière;
- Vice-président, contrôleur corporatif;
- Vice-président, affaires juridiques et secrétaire corporatif; et
- Associé responsable de la firme d'audit externe.

Si le Directeur principal, Audit interne juge que la plainte risque d'avoir des conséquences importantes pour la Société, il doit aviser immédiatement le président du Comité d'audit sans attendre la prochaine réunion du Comité et le Comité d'audit, s'il le juge opportun, peut déterminer à qui sera confiée la responsabilité de l'enquête (personnel de la Société ou firme externe).

Le Directeur sécurité et résilience de l'entreprise communiquera les autres types de plaintes évaluées comme pouvant porter préjudice à la Société aux personnes ci-haut mentionnées.

#### **4.3 Analyse des plaintes**

Le Directeur principal, Audit interne et le Directeur sécurité et résilience de l'entreprise doivent s'assurer que chaque plainte soumise sera analysée, enquêtée au besoin et documentée. Ils devront également conserver les documents relatifs à chaque plainte.

#### **4.4 Communication au Comité d'audit**

À chacune des réunions du Comité d'audit :

- Le Directeur principal, Audit interne soumet une liste des plaintes reçues. Pour chacune des plaintes, les conclusions de l'enquête et, s'il y a lieu, les correctifs à mettre en place sont précisés;
- Si aucune plainte n'est reçue au cours d'un trimestre, le Directeur principal, Audit interne confirme ce fait par écrit.

#### **4.5 Communication au Comité des ressources humaines**

À chacune des réunions du Comité des ressources humaines :

- La vice-présidente, ressources humaines, soumet un rapport des plaintes reçues. Pour chacune des plaintes ayant des conséquences importantes pour la Société, les conclusions de l'enquête et, s'il y a lieu, les correctifs à mettre en place sont précisés;
- Si aucune plainte n'est reçue au cours d'un trimestre, la vice-présidente, ressources humaines, confirme ce fait par écrit.

#### **4.6 Communication avec l'auteur de la plainte**

Lorsque l'auteur de la plainte a dévoilé son identité, celui-ci est informé par le Directeur principal, Audit interne des actions qui seront prises à l'égard de la situation rapportée dans la mesure où cette information peut être divulguée sans porter préjudice à la Société et sans contrevenir aux autres politiques de la Société.

### **5. RESPONSABILITÉ DES DIFFÉRENTS SECTEURS**

#### **5.1 Ressources humaines**

- Maintenir opérationnelle la ligne téléphonique sans frais;
- Diffuser annuellement le matériel promotionnel;
- Informer les nouveaux employés de l'existence de cette procédure; et
- S'assurer que la Société n'entame aucune procédure en vue de congédier, rétrograder, suspendre, menacer, harceler, exercer de la discrimination ou imposer des mesures disciplinaires à l'égard d'un employé qui formule de bonne foi une plainte.

## **5.2 Audit interne**

- S'assurer que chaque plainte relative à la comptabilité, aux contrôles comptables internes ou à l'audit des états financiers soumise sera analysée, enquêtée au besoin et documentée;
- Conserver les documents relatifs à chacune des plaintes reçues pour une période de sept exercices complets après la conclusion du dossier; et
- Faire rapport au Comité de vérification.

## **5.3 Sécurité et résilience de l'entreprise**

- S'assurer que chaque autre type de plaintes soumises par l'intermédiaire des plateformes Osez-parler sera analysée, enquêtée au besoin et documentée; et
- Conserver les documents relatifs à chacune des plaintes reçues pour une période de sept exercices complets après la conclusion du dossier.

## **5.4 Affaires corporatives**

- Rendre cette politique disponible sur le site Internet de la Société et sur le site Intranet de la Société.

## **5.5 Affaires juridiques**

- Fournir le support nécessaire, au besoin, lors de l'analyse, l'enquête et la documentation des plaintes;
- Assurer la révision périodique de la politique par le Comité d'audit; et
- Communiquer tout changement à la politique aux Affaires corporatives aux fins de diffusion de la politique modifiée sur le site Internet de la Société et le site Intranet de la Société.