



POLITIQUES ET PROCÉDURES - RESSOURCES HUMAINES

Date originale : 30 novembre 1999	SUJET: RESPECT EN MILIEU DE TRAVAIL (Anciennement Politique visant à contrer le harcèlement)
Révision #1: 27 août 2003 Révision #2: 19 avril 2021	No 23 Section RH
Présenté par : geneviève bich Approuvé par : > Comité ressources humaines > Conseil d'administration > Président et chef de la direction	Date : 19 avril 2021 Date : 19 avril 2021 Date : 20 avril 2021 Date : 20 avril 2021
	DIFFUSION: > Intranet – Politiques et procédures <input checked="" type="checkbox"/> DISTRIBUTION > Tous les employés ENTRÉE EN VIGUEUR : 13 septembre 2021

DÉCLARATION

METRO INC. reconnaît que tous les employés de ses divisions et sociétés affiliées ont le droit de travailler dans un environnement où règnent l'inclusion, la dignité, le respect, l'ouverture, la courtoisie et la coopération, et qui est libre de toute forme de discrimination, d'intimidation, de harcèlement et de violence. La présente politique encadre la sensibilisation, la responsabilisation, le soutien et l'aide ainsi que la mise en œuvre de mesures de prévention et le traitement diligent de toute situation, notamment au moyen de processus formels et informels de règlement.

La présente politique devrait être lue et appliquée en parallèle avec la politique sur la diversité de METRO, accessible [ICI](#).

1.0 PORTÉE

- 1.1** La présente politique s'applique à tous les employés de METRO INC., de ses divisions et de ses sociétés affiliées (ci-après désignées comme « METRO »). Elle couvre toutes les interactions des employés, y compris celles entre les employés et avec la direction, les partenaires d'affaires, les clients et toute autre personne.
- 1.2** La présente politique s'applique à toute activité qu'une personne raisonnable peut considérer comme liée au travail, y compris des événements et des activités de nature professionnelle ou sociale pouvant avoir lieu à l'extérieur du milieu de travail, notamment des événements caritatifs ou de réseautage, des célébrations, des formations ou des conférences.

2.0 OBJECTIFS

- 2.1** Promouvoir et soutenir un environnement où règnent la dignité, le respect, la courtoisie et la coopération, et qui est libre de toute forme d'intimidation, de harcèlement et de violence.
- 2.2** Maintenir des mécanismes efficaces de prévention des incivilités, du harcèlement et de la violence.
- 2.3** Maintenir des mécanismes de traitement des plaintes efficaces pour résoudre rapidement les situations problématiques liées au respect et à l'application de la présente politique, tout en offrant l'appui nécessaire aux parties prenantes tout au long du processus de traitement des plaintes.

3.0 DÉFINITIONS

3.1 Dignité

Sens personnel de la valeur, du respect ou de l'estime de soi.

3.2 Respect

La manifestation de conventions, d'habitudes et de comportements qui facilitent la bonne conduite sociale selon les éléments suivants :

3.2.1 Ouverture

La compréhension dont on fait preuve envers les autres.

3.2.2 Courtoisie

Comportement approprié reconnu pour promouvoir une relation positive entre des personnes, peu importe leurs caractéristiques personnelles, leur statut, leurs croyances, leurs origines et leurs valeurs.

3.2.3 Coopération

Travailler efficacement avec une ou plusieurs personnes en vue d'atteindre des objectifs.

3.3 Incivilité

Comportement qui va à l'encontre de la définition de respect.

3.4 Responsable de la politique

Personne désignée par la vice-présidence des ressources humaines pour assurer l'application et la mise à jour de la présente politique.

3.5 Responsable divisionnaire

Personne désignée par la personne responsable de la politique pour assurer l'application de la politique dans une division ou une société affiliée.

3.6 Harcèlement au travail

Conduite vexatoire sous forme de comportements, mots, actions ou gestes répétés, y compris de nature sexuelle, qui sont hostiles ou non désirés, qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne, et fait en sorte que le milieu de travail de cette personne ne soit pas sain. Un seul cas d'inconduite grave peut aussi être considéré comme du harcèlement s'il porte une atteinte grave et produit un effet nocif continu pour la personne visée.

Sont expressément interdits chez METRO l'intimidation et le harcèlement fondés sur un des motifs suivants ou tous autres motifs prohibés par les lois applicables :

- L'âge
- L'ascendance, la couleur ou la race
- La citoyenneté
- La condition sociale
- Les convictions politiques
- Les croyances incluant les croyances religieuses
- L'état civil, matrimonial ou familial (y compris le célibat)
- L'existence d'un casier judiciaire
- Un handicap
- L'identité ou l'expression de genre
- La langue
- Le lieu d'origine
- L'orientation sexuelle
- L'origine ethnique ou nationale
- Le sexe (y compris relativement à la grossesse et l'allaitement)

Cette politique et cette définition ont été conçues afin d'assurer une meilleure prévention de l'intimidation et du harcèlement que les lois en vigueur dans les juridictions où METRO exerce ses activités. Cependant, si les lois provinciales fournissent des définitions précises en matière de harcèlement ou de motifs correspondants qui diffèrent de celles indiquées ci-dessus, ces définitions prévaudront aux fins de l'application de cette politique.

3.6.1 Exemples de harcèlement

- Mots, insultes et gestes vexatoires ou dénigrants.
- Publication, affichage ou circulation, sous format physique ou électronique, de documents, d'objets, d'illustrations ou de photos de nature notamment pornographique, sexiste, raciste ou homophobe.
- Comportements ou mots visant à rejeter, isoler, abaisser, insulter ou ridiculiser une personne.
- Conduite impliquant un abus de pouvoir ou de contrôle, manifestée notamment par de l'intimidation, de l'humiliation, des menaces, du chantage ou de la coercition.
- Intimidation d'une personne par une autre ou par un groupe de collègues (« *bullying* »).
- Demandes insistantes d'une rencontre ou de rencontres de nature potentiellement intime.
- Intimidation, menaces, représailles, refus de promotion, congédiement ou autres répercussions négatives reliées à des faveurs non-obtenues.
- Contacts physiques, remarques, insultes, blagues et commentaires de nature sexuelle ou autre qui portent atteinte à la dignité personnelle ou incitation à faire ceux-ci.
- Toute autre manifestation de nature sexuelle ou autre qui est offensante pour une personne.
- Profiter indûment d'un statut ou d'une position de pouvoir ou d'autorité afin d'influencer négativement ou compromettre l'emploi ou la carrière d'une personne.
- Toute autre manifestation qui pourrait constituer une atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne.

3.7 Violence au travail

Constituent de la violence au travail :

- L'emploi par une personne contre une autre, dans le lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel;
- Toute tentative d'employer contre une personne, dans le lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel; ou
- Un propos ou comportement qu'une personne peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre elle, dans le lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.

Des situations non reliées au travail (par exemple, la violence conjugale) qui pourraient se manifester par des actes de violence au travail peuvent être comprises dans cette définition.

3.8 Exemples de situations qui ne sont pas considérées comme du harcèlement ou de la violence au travail

- Intervention de gestionnaires dans l'exercice de leur droit de gestion.
- Gestion du rendement au travail.
- Mise en place de mesures correctives ou disciplinaires.
- Divergences d'opinions ou conflits avec des collègues ou un gestionnaire.
- Événements accidentels causant des blessures à une autre personne.

4.0 PRINCIPES ET ÉLÉMENTS

- 4.1** L'employeur veille au maintien d'un environnement de travail où règnent la dignité et le respect, en fait la promotion et ne tolère aucune forme de harcèlement ou de violence au travail.
- 4.2** L'employeur affirme que l'incivilité, le harcèlement et la violence au travail ne sont pas tolérés et que la responsabilité quant à la prévention et l'élimination de tels comportements est partagée entre toutes les parties prenantes du milieu de travail.
- 4.3** L'employeur encourage le règlement de situations liées au non-respect de cette politique au moyen de la participation active de toutes les parties prenantes du milieu de travail, notamment la personne plaignante, la personne mise en cause, les gestionnaires immédiats et hiérarchiques, les témoins (le cas échéant), le syndicat (le cas échéant) et toute autre partie pertinente.
- 4.4** L'employeur ne dévoile pas le nom des parties à une plainte ou des témoins appelés, à moins que cette information ne soit nécessaire au déroulement de l'enquête, à l'application des mesures prises à la suite de l'enquête ou soit requise par la loi.
- 4.5** Les parties à une plainte ou les témoins appelés ne subiront pas de représailles en raison de leur participation à l'enquête.
- 4.6** Si une plainte non fondée est déposée de manière malveillante ou si une personne agit de manière malintentionnée au cours de l'enquête, des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement pourraient être appliquées.

5.0 LES MOYENS

- 5.1** L'employeur informe tous les employés des bienfaits d'un milieu de travail sain et sécuritaire ainsi que des répercussions pouvant découler de l'incivilité, du harcèlement et de la violence au travail, et offre des formations, au besoin.
- 5.2** L'employeur, par l'intermédiaire de la personne responsable de la politique, nomme des responsables divisionnaires qui seront responsables d'aider tous les employés de leur division ou société affiliée à résoudre les situations problématiques liées à la présente politique.
- 5.3** L'employeur offre un soutien aux employés qui pensent être victimes de harcèlement ou de violence au travail et s'assure que tous les employés connaissent l'existence du programme d'aide aux employés et aux familles.
- 5.4** L'employeur fait enquête concernant les plaintes déposées en vertu de la présente politique et impose les mesures administratives ou disciplinaires requises en cas de non-respect de la politique, ces mesures pouvant aller jusqu'au congédiement.

6.0 DIRECTIVES À SUIVRE

6.1 Incivilité

- 6.1.1** Dans un cas où il est question d'incivilité, la personne visée par le comportement ou une personne qui en est témoin doit informer verbalement la personne mise en cause que son comportement est inacceptable et lui demander d'y mettre fin immédiatement.
- 6.1.2** Si le comportement reproché persiste ou, si en raison de circonstances particulières, la personne visée ou la personne qui en est témoin ne peut pas ou ne veut pas en discuter avec la personne mise en cause, la personne visée ou la personne qui en est témoin doit en informer son gestionnaire immédiat ou à défaut, la personne qui est responsable divisionnaire.
- 6.1.3** Le gestionnaire immédiat, ou à défaut la personne qui est responsable divisionnaire, analyse la situation et, si le comportement reproché est considéré être fondé, doit intervenir auprès de la personne mise en cause afin de mettre fin audit comportement.
- 6.1.4** Si des mesures disciplinaires sont requises, elles seront appliquées en fonction de la gravité des actes, de l'absence ou la présence de regrets, du désir de la personne mise en cause d'amender sa conduite et des autres critères généralement reconnus en droit.

6.2 Harcèlement au travail

- 6.2.1** Toute personne qui s'estime victime de harcèlement au travail est encouragée à déposer sans délai une plainte auprès de son gestionnaire immédiat ou de la personne responsable divisionnaire. Lorsque le gestionnaire immédiat de la personne est mis en cause, la plainte est déposée auprès de la personne responsable divisionnaire. Tout témoin d'une situation de harcèlement au travail peut aussi dénoncer l'incident auprès de son gestionnaire immédiat ou de la

personne responsable divisionnaire. Sauf circonstances exceptionnelles, une plainte déposée plus de deux (2) ans après les événements signalés ne fera pas l'objet d'une enquête.

- 6.2.2** La plainte peut être faite verbalement ou par écrit à l'aide du formulaire annexé à la présente politique. Si la plainte est faite verbalement, la personne responsable divisionnaire aidera la personne plaignante à compléter le formulaire annexé à la présente politique.
- 6.2.3** La personne responsable divisionnaire ou une personne compétente désignée par celle-ci (« l'enquêteur ») mènera une enquête sur les allégations de la plainte et rédigera un rapport confidentiel faisant état de ses constats et conclusions. Le rapport est rédigé selon la forme prescrite en annexe ou tout autre format similaire. Le dossier d'enquête complet est conservé par la personne responsable divisionnaire.
- 6.2.4** S'ils travaillent pour l'employeur, la personne plaignante et la personne mise en cause seront informées par écrit des résultats de l'enquête et de toute mesure corrective prise par l'employeur pour régler le problème de harcèlement au travail, le cas échéant, dans les 10 jours qui suivent la conclusion de l'enquête. Si nécessaire, les gestionnaires des employés en cause seront également informés. Il en ira de même des syndicats concernés.
- 6.2.5** Les résultats de l'enquête sont transmis au directeur responsable de la personne mise en cause et au service des Ressources humaines afin qu'ils assurent le suivi nécessaire.
- 6.2.6** Si des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement, sont requises, elles seront appliquées en fonction de la gravité des actes, l'absence ou la présence de regrets, du désir de la personne mise en cause d'amender sa conduite et des autres critères généralement reconnus en droit.
- 6.2.7** Si l'enquête révèle un comportement inadéquat sans que celui-ci constitue du harcèlement au travail au sens de cette politique, des mesures administratives ou disciplinaires appropriées pourront être prises.
- 6.2.8** Une personne en autorité qui a eu connaissance de comportements qui contreviennent à cette politique et qui a fait défaut d'agir, devient passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.
- 6.2.9** La partie qui s'estime lésée par le résultat de l'enquête peut en demander la révision pour cause auprès de la personne responsable de la politique. Cette demande doit être transmise par écrit dans les 30 jours suivants l'avis prévu à l'étape 6.2.4 et doit énoncer les motifs de la demande.
- 6.2.10** La personne responsable de la politique ou la personne désignée par elle (le « réviseur ») analyse le dossier afin de déterminer si les conclusions de l'enquête sont raisonnables eu égard aux faits et éléments contenus au dossier. Le réviseur peut confirmer les conclusions de l'enquête, modifier celles-ci ou dans des circonstances exceptionnelles, demander un complément d'enquête ou qu'une nouvelle enquête soit tenue.

6.2.11 Le réviseur rend une décision écrite qu'il motive sommairement. Cette décision est transmise aux parties, de même qu'au directeur responsable de la personne mise en cause et au service des ressources humaines pour suivi.

6.3 Violence au travail

6.3.1 Une personne victime de violence au travail, ou toute personne qui est témoin d'un acte de violence, doit en informer sans délai son gestionnaire immédiat ou la personne responsable divisionnaire qui doit immédiatement prendre des mesures temporaires visant à protéger les personnes impliquées d'un risque à leur santé et leur sécurité. Le gestionnaire doit aussi immédiatement informer la personne responsable divisionnaire, si elle n'est pas déjà au courant, et le service de la sécurité et résilience de l'entreprise.

6.3.2 La personne responsable divisionnaire ou une personne compétente qu'elle désigne analyse la situation et rencontre la personne plaignante. Selon son analyse, elle détermine si les mesures temporaires de protection mises en place sont suffisantes ou doivent être modifiées.

6.3.3 La personne responsable divisionnaire ou une personne compétente qu'elle désigne (« l'enquêteur ») doit mener une enquête le plus rapidement possible, après avoir informé la personne responsable de la politique de la situation. L'enquêteur rédige un rapport confidentiel faisant état de ses constats et conclusions. La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées par écrit des résultats de l'enquête et des mesures correctrices requises dans les 10 jours suivant la conclusion de celle-ci. Le dossier complet d'enquête est conservé par la personne responsable divisionnaire.

6.3.4 Les résultats de l'enquête sont transmis au directeur responsable de la personne mise en cause et au service des ressources humaines afin d'assurer le suivi.

6.3.5 Si des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement, sont requises, elles seront appliquées en fonction de la gravité des actes, l'absence ou la présence de regrets, du désir de la personne mise en cause d'amender sa conduite et des autres critères généralement reconnus en droit.

6.3.6 Si l'enquête révèle un comportement inadéquat sans que celui-ci constitue de la violence au travail au sens de cette politique, des mesures administratives ou disciplinaires appropriées pourront être prises.

6.3.7 Une personne en autorité qui a eu connaissance de comportements qui contreviennent à cette politique et qui a fait défaut d'agir, devient passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

7.0 RESPONSABILITÉS

7.1 Vice-président, Vice-présidente ressources humaines

- S'assurer que toutes les parties prenantes respectent la politique.
- Approuver les processus et les outils mis en place pour soutenir la politique.
- Nommer la personne responsable de la politique ainsi que les personnes responsables divisionnaires.

- Autoriser les recommandations de la personne responsable de la politique, au besoin.
- Intervenir, au besoin, auprès de la personne responsable de la politique ou des personnes responsables divisionnaires.
- Élaborer, au besoin, un processus spécial d'enquête pour remédier à une situation qui ne peut être réglée par le processus courant.
- Dans des circonstances exceptionnelles, agir à titre de personne responsable de la politique ou de personne responsable divisionnaire pour des dossiers qui demandent une intervention de son niveau hiérarchique.
- Dans les cas impliquant des directeurs, directeurs principaux et membres de la direction, informer les niveaux hiérarchiques pertinents.

7.2 Vice-présidents, Vice-présidentes

- Soutenir l'application de la politique au sein de leur service.
- Assurer la diffusion des renseignements liés à la politique au sein de leur service.
- S'assurer que tous les gestionnaires de leur service assument leurs rôles et leurs responsabilités quant au respect de la politique et à tout suivi nécessaire.
- Travailler en collaboration avec la personne responsable divisionnaire, la personne responsable de la politique ou le service des ressources humaines pour traiter les dossiers pertinents et réviser les recommandations associées.

7.3 Personne responsable de la politique

- Assurer et soutenir la diffusion des renseignements relatifs à la politique au sein de chaque division de METRO et chaque société affiliée.
- S'assurer que les pratiques et les processus en place sont conformes à la politique.
- Réviser périodiquement la politique ainsi que les programmes, les pratiques et les processus qui la soutiennent afin de proposer des améliorations.
- Dans le cas d'une demande de révision suite à une enquête, déterminer s'il existe suffisamment d'éléments permettant de réviser les conclusions d'un rapport d'enquête, ou déléguer quelqu'un pour le faire.
- Dans le cadre de son mandat, rencontrer toute personne jugée appropriée afin d'étudier une situation en profondeur.
- Recommander des actions appropriées au gestionnaire impliqué dans la situation au besoin.
- Effectuer le suivi de l'application des décisions.
- Collaborer de toute manière utile avec le service des ressources humaines.

7.4 Personne responsable divisionnaire

- Recevoir les plaintes de harcèlement ou de violence au travail et, selon les circonstances, mener enquête ou nommer une personne compétente pour mener celle-ci.
- Assurer le suivi nécessaire sur tout rapport d'enquête conformément aux dispositions de la politique.
- Au besoin, présenter le dossier et les conclusions d'une enquête à la personne responsable la politique.
- Collaborer de toute manière utile avec le service des ressources humaines.

7.5 Enquêteur

- S'assurer que l'enquête est confidentielle et que les renseignements personnels des personnes impliquées ne sont pas dévoilés, à moins que cela ne soit nécessaire au déroulement de l'enquête, à l'application des mesures prises à la suite de l'enquête ou ne soit requis par la loi. L'enquêteur doit rappeler aux parties que l'enquête est confidentielle au début de celle-ci.
- Rencontrer individuellement la personne plaignante, la personne mise en cause, tout témoin pertinent, de même que toute autre personne qui détient des renseignements pertinents. Si la personne mise en cause n'est pas un employé de l'employeur, l'enquêteur doit déployer tous les efforts raisonnables pour la rencontrer. Il en est de même pour tout témoin tiers à l'entreprise.
- S'assurer que la personne mise en cause ait la possibilité de répondre aux allégations précises soulevées par la personne plaignante.
- Au besoin, permettre à la personne plaignante de répondre à la version de la personne mise en cause.
- Recueillir et examiner tout document ou matériel pertinent.
- Prendre des notes appropriées et consigner par écrit toute déclaration importante obtenue lors des entrevues.
- Rédiger un rapport confidentiel selon la forme recommandée en annexe ou tout format similaire.
- Remettre copie des résultats de l'enquête et des mesures correctrices requises aux parties concernées selon les modalités prévues à la présente politique.

7.6 Service des ressources humaines divisionnaire ou de la société affiliée

- Soutenir les gestionnaires dans la création et le maintien d'un environnement de travail sain et sécuritaire, et dans le règlement diligent d'événements pouvant engendrer des situations problématiques aux termes de la présente politique.
- Assurer le soutien nécessaire dans la gestion des dossiers liés aux cas d'incivilité, aux plaintes en matière de harcèlement et aux actes de violence.
- Présenter les éléments pertinents des rapports d'enquête aux personnes concernées, au besoin.
- Soutenir le gestionnaire immédiat ou hiérarchique dans l'application des mesures prises à la suite d'un rapport d'enquête, qu'il s'agisse de mesures administratives ou disciplinaires.
- Effectuer le suivi des incidents de harcèlement ou de violence au travail.
- Informer les comités de santé et de sécurité au sujet des risques de violence inhérents à certains postes et milieux de travail, ainsi que des mesures et des procédures visant à les prévenir et les maîtriser.
- Mettre en œuvre avec diligence tout changement, outil et suivi nécessaires au respect des lois propres à une région ou à un secteur d'activités. Au besoin, communiquer avec la personne responsable de la politique afin de confirmer que les changements, outils et suivis sont requis par la loi, et pour évaluer si la politique doit être mise à jour.

7.7 Employés

- Respecter pleinement la politique.
- Ne pas participer aux situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence au travail, ni les ignorer.

- Signaler sans délai à la direction toute situation de harcèlement ou de violence au travail, ainsi que toute situation laissant raisonnablement croire qu'un cas de harcèlement ou de violence au travail pourrait avoir lieu.
 - Informer la direction de toute ordonnance de non-communication ou ordonnance restrictive qui leur a été accordée lorsque celle-ci s'étend aux lieux de travail ou tous autres locaux de METRO. Sur demande, les employés doivent fournir une copie de toute ordonnance temporaire ou permanente qui leur a été accordée.
 - Ne pas apporter des armes sur les lieux de travail, dans tout lieu appartenant à METRO ou étant occupé ou exploité par METRO, y compris les véhicules de METRO et les parcs de stationnement appartenant à METRO ou exploités par METRO.
-