



Respect en milieu de travail – Discrimination, harcèlement et violence

But/Fondements

Carrefour International s'engage à créer et à maintenir un milieu de travail exempt de discrimination, de harcèlement et de violence pour tous ses employés, ses bénévoles et ses partenaires, lesquels ont tous droit à un traitement équitable, empreint de respect et de dignité, selon la législation sur les droits de la personne et sur la santé et sécurité au travail en vigueur à l'emplacement géographique où Carrefour a ses opérations.

Portée

Le respect en milieu de travail est une responsabilité partagée par l'ensemble des membres du conseil d'administration, du personnel, des volontaires, des partenaires, des fournisseurs et des sous-traitants indépendants. La présente politique s'applique aux activités de Carrefour au Canada et à l'étranger.

Si un problème survient à l'étranger qui dépasse le champ d'application des lois canadiennes, Carrefour mettra tout en œuvre pour intervenir sous réserve des limites qui ne sont pas de son ressort. En cas de conflit entre les dispositions de la présente politique et les lois régionales, provinciales, nationales ou fédérales en vigueur à l'emplacement où l'incident s'est produit, Carrefour se conformera au droit international en matière de droits de la personne.

Définitions

Discrimination : En vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (la « Loi »), s'entend de tout traitement différentiel d'un groupe fondé sur un motif interdit par la loi, comme la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur de peau, l'origine ethnique, la citoyenneté, les croyances religieuses, le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'âge, le fait d'avoir un casier judiciaire ayant fait l'objet d'un pardon, le statut matrimonial (y compris l'union entre conjoints de même sexe), la situation familiale ou un handicap réel ou perçu¹.

Harcèlement au travail (ou harcèlement psychologique – Québec) : Au sens de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* (« LSST »), désigne 1) toute conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires dirigés contre un travailleur ou un volontaire dans un lieu de travail, qui portent atteinte à son dignité ou à son intégrité psychologique et physique, dont leur auteur sait ou devrait savoir qu'ils sont importuns et créent un environnement de travail néfaste. En général, les remarques ou les gestes ont un

¹ On se rapportera à la loi provinciale ou territoriale pertinente pour connaître les différentes définitions touchant la discrimination et le harcèlement.

caractère répété; cependant, un seul incident peut être considéré comme un acte de harcèlement au travail s'il porte atteinte à l'intégrité psychologique et physique de la personne visée et produit des effets nuisibles et durables. Les propos et les comportements harcelants peuvent empoisonner le milieu de travail et créer un environnement hostile ou désagréable, même lorsqu'ils ne visent personne en particulier. Ils produisent ce qu'on appelle des « conditions de travail malsaines » et constituent aussi une forme de harcèlement. Les motifs de harcèlement sont les mêmes que les motifs de discrimination énoncés dans la loi.

Exemples de harcèlement ou de harcèlement psychologique :

- remarques, blagues, insinuations ou taquineries importunes de nature hostile, abusive ou inappropriée;
- présentation ou distribution de matériel à caractère méprisant ou offensant;
- le fait d'exclure délibérément une personne, de l'isoler socialement ou de refuser de lui parler, de communiquer avec elle ou de travailler à ses côtés;
- insultes, mauvais traitements ou menaces verbales ou écrites envers un individu;
- mauvais tours de nature à embarrasser ou à insulter quelqu'un;
- comportements abusifs à l'écrit ou à l'oral : cris, insultes, moqueries, injures, remarques, blagues ou insinuations, intimidation ou cyberintimidation visant à dénigrer, à ridiculiser, à intimider ou à offenser un individu;
- farces, actes de vandalisme ou brimades destinés à embarrasser ou à insulter une personne;
- commérages ou diffusion de rumeurs malicieuses, y compris le blogage à caractère négatif;
- le fait d'exclure constamment une personne des activités à caractère social liées au travail ou d'ignorer sa présence lors de celles-ci;
- le fait pour un superviseur ou un gestionnaire de nuire aux efforts d'un employé en établissant des buts et des échéanciers impossibles à atteindre et en retenant des informations essentielles à l'exécution de ses tâches;
- le fait pour un superviseur ou un gestionnaire de ne confier à une personne que des tâches dégradantes ou insignifiantes plutôt que celles qui se rattachent à sa fonction;
- le fait pour un superviseur ou un gestionnaire de nuire pour des motifs injustifiés aux efforts investis par un individu pour obtenir une promotion ou un transfert;
- le fait de formuler de fausses allégations au sujet de quelqu'un dans une note de service ou un autre document de travail.

Harcèlement discriminatoire : S'entend des comportements, propos, actes ou gestes dirigés contre un travailleur ou un volontaire, fondés sur un motif de discrimination interdit par la loi, que la personne visée juge importuns ou offensants.

Exemples de harcèlement discriminatoire :

- remarques, blagues, insinuations ou taquineries importunes au sujet de l'appartenance d'une personne à un groupe que la loi protège de la discrimination;
- présentation ou distribution de matériel à caractère méprisant ou offensant à l'égard des individus ou des groupes que la loi protège la discrimination;
- le fait d'exclure délibérément une personne, de l'isoler socialement ou de refuser de lui parler, de communiquer avec elle ou de travailler à ses côtés en raison de son appartenance à un groupe que la loi protège la discrimination;

- insultes, mauvais traitements ou menaces verbales ou écrites envers un individu en raison de son appartenance à un groupe que la loi protège la discrimination;
- remarques, blagues ou comportements offensants visant à dénigrer ou à humilier un individu en raison de son appartenance à un groupe que la loi protège la discrimination;
- imiter l'accent, l'élocution ou les manières d'une personne.
- le fait de poser des questions répétées ou déplacées dans le but de savoir si une femme est enceinte, a des enfants ou envisage d'en avoir;
- remarques ou blagues déplacées sur l'âge d'une personne, son orientation sexuelle, son apparence personnelle ou son poids.

Harcèlement sexuel : Au sens de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* (« LSST »), désigne 1) toute conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires dirigés contre un travailleur ou un volontaire dans un lieu de travail en raison de son sexe, son orientation sexuelle, son identité de genre ou son expression de genre, dont leur auteur sait ou devrait savoir qu'ils sont importuns; ou 2) le fait pour une personne qui a le pouvoir d'accorder ou de refuser un avantage ou une promotion de faire des sollicitations ou des avances sexuelles à quelqu'un alors qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que son comportement est importun. Le harcèlement sexuel englobe les gestes et les remarques à caractère sexuel jugés importuns ou offensants par la personne visée. Il comprend aussi les conduites et les remarques négatives ou déplacées qui n'ont pas nécessairement un caractère sexuel, mais visent une personne en raison de son sexe.

Exemples de harcèlement sexuel :

- remarques, blagues, insinuations ou taquineries importunes au sujet des vêtements, du genre ou de l'orientation sexuelle d'une personne;
- contacts physiques non nécessaires et non désirés tels que caresses, attouchements, pincements, frottements, baisers, effleurements;
- agressions physiques et sexuelles;
- avances sexuelles;
- présentation d'images pornographiques ou d'autre matériel offensant à caractère sexuel explicite.

Lieu de travail : Le lieu de travail dépasse le cadre des bureaux de Carrefour. Il s'étend à tout emplacement ou situation où l'organisation exerce ses activités.

Mis en cause : Désigne la ou les personnes visées par une plainte.

Plaignant : Terme utilisé dans le cadre d'une enquête et dans la présente politique pour désigner la personne qui dépose une plainte.

Représailles : Désigne une situation où une personne est sanctionnée par son gestionnaire parce qu'elle a porté plainte en vertu de la présente politique ou refusé d'être complice d'une conduite discriminatoire ou harcelante.

Violence au travail : Aux termes de la LSST, la violence au travail est définie comme : a) l'emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel; b) une tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel; c) des propos ou un comportement qu'un

travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel. Cette définition est suffisamment large pour englober des actions pouvant être considérées de nature criminelle. La notion de violence au travail se rapporte à des comportements qui causent, ou sont susceptibles de causer, des préjudices corporels.

Exemples de violence au travail :

- adopter un comportement physiquement menaçant tel que montrer le poing, frapper, bousculer, se tenir excessivement proche d'une personne dans une posture agressive, pousser, donner un coup de pied, lancer des objets, traquer, brandir une arme;
- laisser des notes ou envoyer des courriels à caractère menaçant;
- menacer verbalement ou par écrit d'agresser quelqu'un;
- détruire des biens;
- retenir quelqu'un de force ou toute autre forme d'agression physique ou sexuelle.

Qu'est-ce qui ne constitue pas du harcèlement?

En vertu de la LSST, « les mesures raisonnables prises par l'employeur ou le superviseur dans le cadre de la gestion et de la direction des travailleurs ou du lieu de travail ne constituent pas du harcèlement au travail. » Ainsi, il ne faut pas confondre le harcèlement au travail avec les actions légitimes et raisonnables posées par les membres de la direction dans le cadre de leurs fonctions régulières, notamment :

- prendre des mesures pour corriger des manquements en matière de rendement, comme imposer un plan d'amélioration du rendement à un employé;
- prendre des mesures disciplinaires pour sanctionner des infractions commises sur le lieu de travail;
- exiger des documents médicaux pour justifier une absence du travail, là où la loi l'autorise;
- faire respecter les règlements et les politiques en vigueur.

Les conflits normaux susceptibles de survenir entre travailleurs et les divergences d'opinions entre collègues ne constituent pas non plus du harcèlement.

Le critère du harcèlement

Il importe peu qu'une personne ait eu l'intention ou non d'offenser quelqu'un par sa conduite. Le critère déterminant est le suivant : celle-ci savait ou aurait dû savoir que ses propos ou son comportement seraient mal accueillis par la personne visée.

Par exemple, si une personne indique clairement par son attitude ou son langage corporel qu'un comportement l'importune, celui-ci doit immédiatement cesser. Il n'est pas nécessaire que le harceleur soit en situation de pouvoir ou d'autorité par rapport à la victime, même si c'est couramment le cas. Le harcèlement peut être exercé entre collègues, par un gestionnaire à l'égard d'un employé ou par un employé à l'égard d'un gestionnaire, etc.

Politique

Prévention de la discrimination, du harcèlement et de la violence

Carrefour ne tolère aucun acte de discrimination, de harcèlement ou de violence dans le lieu de travail.

Toute personne a droit à un traitement équitable et non discriminatoire dans l'exercice de ses fonctions à titre d'employé ou de volontaire.

La violence qui survient à l'extérieur du lieu de travail régulier, mais qui a une incidence sur le milieu et les relations de travail, peut être considérée comme de la violence au travail. Ses sources peuvent être multiples : étrangers, clients, collègues ou membres de l'entourage d'une personne.

Si une situation de violence conjugale susceptible d'exposer la victime ou ses collègues à un préjudice corporel sur le lieu de travail est portée à sa connaissance, Carrefour prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger les personnes concernées tout en agissant le plus discrètement possible afin de préserver leur vie privée. Ces mesures pourraient comprendre : l'élaboration d'un plan de sécurité avec l'employé; l'amélioration des mesures de sécurité; la surveillance des appels téléphoniques; le recours aux services policiers ou toute autre mesure raisonnable adaptée aux circonstances.

Responsabilités

Carrefour, ses employés et ses volontaires ont l'obligation réciproque de créer et de maintenir un milieu de travail exempt de discrimination, de harcèlement et de violence.

a) Direction

La direction regroupe les employés chargés de la supervision directe d'un ou de plusieurs employés. Ses membres sont tenus de :

- Créer et maintenir un milieu de travail exempt de discrimination, de harcèlement et de violence en restant vigilants et accessibles et en prêtant une oreille attentive aux préoccupations des employés. Les membres de la direction doivent rendre compte de toute situation de discrimination, de harcèlement ou de violence au travail, dont ils connaissent ou devraient connaître l'existence.
- Traiter toutes les plaintes de façon sérieuse, sensible et confidentielle et prendre les mesures qui s'imposent en vertu de la politique de Carrefour. Les membres de la direction doivent agir de manière responsable, intervenir rapidement lorsqu'ils prennent connaissance d'un comportement déplacé ou offensant (par oui-dire, par l'observation directe ou par un employé ou un volontaire qui rapporte un incident) et suivre la procédure de règlement des plaintes.
- Veiller à ce qu'un employé ou un volontaire qui a déposé plainte de bonne foi ne subisse aucunes représailles.
- Prêcher par l'exemple et se comporter de manière respectueuse dans toutes leurs interactions avec les membres du personnel, les volontaires et les autres personnes qui travaillent pour Carrefour ou collaborent avec l'organisation.
- Prendre toutes les mesures de précaution raisonnables et nécessaires pour protéger les employés et les volontaires contre la violence au travail. Cela comprend l'évaluation des personnes ayant des antécédents de comportement violent afin de déterminer le risque qu'elles présentent et à l'égard de qui, à savoir : si les actes commis étaient associés au lieu de travail ou à ses fonctions; s'ils visaient un employé en particulier ou l'ensemble du personnel; et depuis combien de temps ils ont été commis dans certaines circonstances.
- Sensibiliser les employés et les volontaires à l'égard des comportements qui constituent de la discrimination, du harcèlement ou de la violence, évaluer le risque de violence au travail, enquêter sur les plaintes et imposer des mesures correctives appropriées.

- Informer les employés, les volontaires, les fournisseurs, les sous-traitants indépendants et les partenaires de l'existence de la présente politique et des dispositions qui s'y rattachent.

b) Les employés et les volontaires sont tenus de :

- Veiller à ce que leur comportement ne contrevienne pas à la présente politique ni à la loi.
- Promouvoir un milieu de travail empreint de respect et libre de tout harcèlement.
- Signaler tout incident ou toute menace de violence au travail à leur supérieur immédiat ou au directeur responsable de leur service.
- Participer aux enquêtes et coopérer à toute enquête à laquelle on leur demande de participer.

Confidentialité

Carrefour reconnaît la nature sensible des plaintes pour harcèlement ou violence et s'appliquera dans la mesure du possible à les traiter en toute confidentialité. Seule l'information nécessaire pour mener enquête et traiter une plainte ou réagir à une situation, ou encore respecter les exigences de la loi, sera divulguée. Par respect pour les personnes concernées, il est essentiel que le plaignant, le mis en cause, les témoins ou toute autre personne appelée à participer à une enquête officielle consécutive à une plainte respectent la règle de confidentialité tout au long de la démarche et par la suite.

Afin de protéger le plaignant, le mis en cause ou toute personne qui signalerait un incident de harcèlement ou de discrimination, la règle de confidentialité sera maintenue dans toute la mesure du possible pendant toute la durée de l'enquête.

Confidentialité et anonymat sont deux choses différentes. La personne accusée d'avoir commis une faute doit obligatoirement être informée des allégations dont elle fait l'objet à la deuxième étape de la procédure. Cette information comprendra notamment l'identité du plaignant.

Le principe de confidentialité ne pourra pas être garanti si le plaignant ou le mis en cause décide de passer outre au processus et de divulguer de l'information de leur propre chef. Les deux parties sont priées de ne pas discuter de la plainte avec quiconque.

Tous les renseignements au dossier demeureront confidentiels, sauf dans les situations où les mesures disciplinaires ou correctives, ou encore une procédure judiciaire applicable, exigent leur divulgation.

Interdiction de représailles

Carrefour ne tolérera aucun acte de vengeance ni aucun sarcasme ou menace à l'encontre d'une personne qui a déposé une plainte pour harcèlement ou qui participe à une enquête.

Les allégations de représailles font l'objet des mêmes mesures et sanctions s'appliquant au traitement des plaintes pour harcèlement ou violence. Le fait pour l'employeur d'intervenir à la suite d'une allégation de discrimination ou de harcèlement ne constitue pas en soi une mesure de représailles.

Formation

Tous les employés et les volontaires recevront une formation et des renseignements sur la présente politique et sur tout programme ou politique qui s'y rattache.

Révision de la politique

La présente politique sera révisée annuellement par la direction, ou aussi souvent que nécessaire.

Procédure

Qui peut porter plainte?

Tous les employés et les volontaires ont le droit de déposer une plainte s'ils croient qu'une situation constitue une forme de harcèlement ou de discrimination en vertu de la présente politique. Les personnes visées sont encouragées à porter plainte directement. Il est également possible de le faire par l'entremise d'un tiers ou de façon anonyme.

Les plaintes peuvent aussi être déposées par un groupe de personnes qui ont subi le même traitement offensant, par des collègues témoins des incidents s'ils ont subi un impact direct et personnel à la suite d'actes de harcèlement visant des tierces personnes, ou par un tiers qui porte plainte au nom du plaignant.

En vertu de la LSST, l'obligation de faire enquête s'applique dès que se produit un « incident » de harcèlement au travail, et ce, même en l'absence de plainte. Selon la nature de l'incident et d'autres circonstances, la démarche peut conduire à une procédure de règlement plus ou moins officielle.

Procédure d'enquête et de règlement relative aux plaintes pour discrimination ou harcèlement

Première étape – Règlement officieux

Dans la mesure du possible, les employés ou les volontaires victimes d'un acte de discrimination ou de harcèlement doivent prendre les mesures suivantes :

- dire à l'auteur de la discrimination ou du harcèlement que son comportement est importun et qu'il devrait y mettre fin. Souvent, cela sera suffisant pour régler le problème.
- garder un dossier de l'incident en indiquant le moment, l'emplacement, les personnes présentes, etc.

À cette étape, il n'y a pas de consignation officielle de la plainte puisque les parties ont résolu le conflit de manière officieuse sans avoir eu besoin de recourir au processus officiel décrit dans la deuxième étape de cette procédure.

Deuxième étape – Règlement officiel

Lorsque le problème ne peut pas être résolu ou si l'employé ou le volontaire ne peut se plaindre directement au mis en cause présumé, une plainte officielle peut être déposée.

Un employé ou volontaire doit s'empresse de déposer une plainte puisque cela protège à la fois les droits du plaignant et ceux du mis en cause. Les membres du personnel sont donc encouragés à déposer une plainte aussitôt que possible².

Un employé ou un volontaire peut déposer une plainte par écrit auprès de son supérieur immédiat ou du directeur responsable de son service. Si la plainte vise ce dernier, il doit l'acheminer au directeur général. Dans le cas d'une plainte visant le directeur général, l'affaire doit être portée à l'attention du président du conseil d'administration.

² Les délais quant au dépôt d'une plainte au motif d'une violation des droits de la personne varient d'une province ou d'un territoire à l'autre. Il convient donc de vérifier la législation en vigueur afin d'éviter de compromettre le droit du plaignant de porter l'affaire à cet échelon.

La plainte écrite doit comprendre une description de l'incident, le moment et l'endroit où il s'est déroulé, les personnes concernées et les noms des témoins s'il y a lieu. Elle doit porter la signature du plaignant ainsi que la date.

La direction doit informer le mis en cause qu'une plainte officielle a été déposée contre lui et lui remettre une copie de la déclaration écrite de la plainte. Elle doit le tenir au courant de la suite des événements.

À tout moment durant les démarches officielles, le plaignant et le mis en cause ont le droit de se faire accompagner d'un collègue ou d'un représentant.

Marche à suivre relative au règlement officiel des plaintes en vertu de la présente politique :

- Quand la direction reçoit une plainte écrite, le directeur général de Carrefour doit en être informé.
- Dans les sept (7) jours suivant réception de la plainte, le directeur général ou son représentant informe la personne mise en cause des accusations portées contre elle. Celle-ci doit acheminer une réponse écrite au directeur général dans les sept (7) jours à la suite des allégations et une rencontre avec elle sera planifiée.
- Le directeur général fait des demandes de renseignements confidentiels dans les vingt (20) jours ouvrables à moins de circonstances atténuantes.
- Selon les circonstances, la personne mise en cause pourrait faire l'objet d'une suspension avec traitement jusqu'à la fin de l'enquête.
- Les résultats de l'enquête sont mis par écrit. Les deux parties ont cinq (5) jours ouvrables pour en faire la révision et présenter des commentaires au sujet des conclusions et des recommandations émises par le directeur général, après quoi une décision sera prise.
- Le plaignant et le mis en cause sont avisés par écrit de la décision finale dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de leurs commentaires.
- Une plainte jugée fondée en vertu de la présente politique sera considérée comme une forme d'inconduite. Parmi les mesures correctives qui seront envisagées, mentionnons :
 - l'éducation et la formation;
 - des mesures disciplinaires allant du counseling à une réprimande écrite, à une suspension ou même au renvoi.
- Si les résultats de l'enquête n'appuient pas les allégations, la plainte est abandonnée et ce fait est consigné.
- Sans égard à l'issue de l'enquête, une personne qui fait une plainte de bonne foi et sans intention de nuire ne s'expose à aucune mesure disciplinaire que ce soit. Toutefois, Carrefour sanctionnera ou congédiera toute personne qui porte faussement plainte par malveillance.

Autres recours

Un employé ou un volontaire a le droit de déposer une plainte pour discrimination ou harcèlement auprès du Tribunal canadien des droits de la personne, du ministère du Travail de l'Ontario ou de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) du Québec. En règle générale, une plainte doit être déposée dans les six (6) mois suivant la date du comportement visé par la plainte. Au Québec, toutefois, une personne dispose d'un délai de deux (2) ans suivant la date de la dernière manifestation de harcèlement psychologique ou sexuel pour porter plainte auprès de la CNESST. Il convient donc de vérifier la loi en vigueur dans la province ou le territoire où réside l'employé.

Marche à suivre relative au règlement des plaintes pour violence

Refus de travailler

Un employé ou un volontaire a le droit de refuser de travailler s'il a des raisons de croire que la violence au travail est susceptible de le mettre en danger. Dans pareil cas, il doit contacter son superviseur afin que celui-ci prenne des mesures de protection adéquates et mène une enquête. Ces mesures peuvent comprendre : changer le lieu de travail ou d'affectation de l'employé; contacter les services policiers ou d'urgence.

Évaluation des risques

Il est possible de procéder à une évaluation des risques dans le but d'examiner des éléments comme l'accès aux locaux, le système de sécurité, la réception, l'éclairage, etc. On se rapportera à *Politique sur la santé et la sécurité*, qui renferme une liste de vérification à cet égard. Voici quelques stratégies susceptibles d'atténuer les risques éventuels :

- Adopter des procédures à suivre en cas d'urgence et désigner des emplacements sûrs;
- Élaborer des stratégies pour traiter avec les clients violents ou harcelants;
- Revoir l'aménagement des lieux de travail;
- Prévoir des mesures de sécurité pour les employés qui quittent les lieux à une heure tardive.

Enquêtes/Règlement des plaintes

La marche à suivre pour signaler un incident de harcèlement ou de violence au travail, mener enquête et intervenir est la même que la procédure de règlement des plaintes pour discrimination ou harcèlement décrite dans la présente politique, à moins que la direction ne détermine que la situation commande des mesures plus immédiates.

Marche à suivre relative au règlement des plaintes pour violence conjugale

Une personne aux prises avec une situation de violence conjugale susceptible de l'exposer à des préjudices corporels sur le lieu de travail doit s'empresse d'en aviser son supérieur immédiat. Ce dernier établira avec le directeur général et la personne concernée un plan de sécurité comportant des mesures de protection pertinentes et opportunes adaptées aux circonstances.