



Politique de respect en milieu de travail de TELUS

mai 2024

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

TELUS s'engage depuis longtemps à créer un milieu de travail inclusif et à tirer parti de la diversité des idées au sein de ses équipes dans le but de favoriser un sentiment d'appartenance universel au travail.

Légalement tenue d'assurer la sécurité physique et psychologique des membres de l'équipe, TELUS met tout en œuvre pour y parvenir. En plus de respecter nos obligations légales, nous nous faisons un devoir de respecter des normes comportementales élevées ainsi que de prévenir les conflits malsains et les comportements inacceptables. Lorsqu'un comportement inacceptable ou un conflit malsain survient, notre but est de cerner et de résoudre le problème de façon à minimiser son incidence sur les membres de l'équipe.

L'engagement de TELUS à proposer un milieu de travail positif, professionnel et où règne le respect constitue l'un des fondements de sa culture inclusive et vise à garantir à tous un milieu de travail sûr et équitable. TELUS attend des membres de son équipe qu'ils fassent ce qui suit :

- Communiquer sainement et être conscients de la force que l'équipe tire des différents parcours et points de vue de ses membres
Nous devons savoir écouter pour apprendre, solliciter différents points de vue et respecter les autres même lorsque nous sommes en désaccord avec eux
- Veiller au maintien de notre culture axée sur l'inclusion et le mieux-être des autres membres de l'équipe
Nous sommes conscients de nos paroles et de nos gestes, et nous prêtons attention à ce qui se passe autour de nous
- Intervenir lorsque nous observons un conflit malsain ou un comportement inacceptable
Nous intervenons ou nous sollicitons de l'aide pour régler rapidement les situations problématiques et minimiser les conséquences négatives

Que doivent faire les membres de l'équipe en cas de comportement inacceptable?

Lorsque les membres de l'équipe sont victimes ou ont connaissance, y compris en tant que témoins, de comportements inacceptables, il leur incombe de le signaler à leur dirigeant ou au Bureau responsable du respect en milieu de travail. TELUS traite tout comportement inacceptable de manière confidentielle, sans délai et conformément au droit applicable et aux politiques de TELUS, afin de rétablir un milieu de travail sans danger sur les plans physique et psychologique.

En présence d'un conflit malsain qui ne constitue pas un comportement inacceptable, les membres de l'équipe sont encouragés à en discuter sans tarder avec la personne concernée, s'ils sont à l'aise de le faire. Des ressources sur le règlement des conflits sont accessibles via le Bureau responsable du respect en milieu de travail..

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

Quelles sont les ressources à la disposition des membres de l'équipe?

Si vous souhaitez...

- Obtenir des conseils pour régler un conflit malsain ou un problème)
- Porter plainte au sujet d'un Comportement inacceptable (verbalement ou par écrit)
- Signaler le comportement d'un client (à l'intention des membres de première ligne)
- Demander du soutien en raison de la violence familiale
- Bénéficier de soutien additionnel pour traiter les conséquences personnelles d'un conflit ou d'un incident

Communiquez avec

- Votre dirigeant
- Le Bureau responsable du respect en milieu de travail
- Votre Partenaire d'affaires de Personnes et culture
- Le Bureau responsable du respect en milieu de travail
- Le Bureau de l'éthique de TELUS
- Votre dirigeant
- Notre Processus relatif aux clients agressifs (pour Expérience client, pour Livraison de solutions clients)
- Votre dirigeant
- Notre Programme d'aide aux employés et à leur famille gratuit et confidentiel (comprend des consultations gratuites et confidentielles pour les dirigeants)
Un soutien est accessible en ligne, ainsi que par téléphone au 1-800-387-4765 (24 heures par jour, 7 jours sur 7)
- Engagement de TELUS en matière de santé mentale

Des ressources supplémentaires sont disponibles auprès du Bureau responsable du respect en milieu de travail pour un soutien:

- Problèmes de santé mentale
- Sécurité psychologique
- Résolution de conflits

Portée et obligations

À qui s'applique la Politique de respect en milieu de travail?

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

La présente politique s'applique à la totalité des membres de l'équipe et des contractuels de TELUS. Elle sert de complément au Code d'éthique et de conduite de TELUS.

Nos équipes internationales sont régies par les lois des pays où elles exercent leurs activités, en fonction desquelles elles doivent donc adapter la présente politique, au besoin, conformément aux lois locales en matière de droits de la personne et de sécurité au travail.

Même si les clients, les fournisseurs et les intervenants ne sont pas directement assujettis à nos politiques internes, TELUS attend d'eux qu'ils se comportent de manière respectueuse et non discriminatoire, à l'instar des membres de l'équipe.

Quand et où la présente politique s'applique-t-elle?

La présente politique s'applique aux comportements inacceptables susceptibles d'avoir une incidence négative sur le milieu de travail, de nuire aux relations entre les employés ou encore d'avoir, pour les personnes touchées, des conséquences négatives sur le plan professionnel. Il peut s'agir de comportements pendant comme après les heures ouvrables, et survenant partout où ont lieu des échanges en personne ou virtuels liés au travail. Cela comprend les cas de violence familiale qui sont susceptibles d'entraîner des préjudices physiques ou psychologiques en milieu de travail.

Par exemple :

- Voyages, conférences et formations pour le travail
- Activités sociales liées au travail ou à des collègues
- Activités dans les médias sociaux accessibles aux membres de l'équipe

Quelles sont les attentes de TELUS envers les membres de l'équipe?

TELUS attend de tous les membres de l'équipe ainsi que des contractuels qu'ils agissent de manière professionnelle et respectueuse, et qu'ils interviennent ou demandent l'aide requise pour minimiser et résoudre tout comportement inacceptable ayant une incidence sur le milieu de travail.

En raison de leur autorité et de leur influence, les dirigeants sont de plus tenus de donner l'exemple en respectant en tout temps les normes comportementales les plus élevées, de prendre les mesures qui s'imposent pour prévenir et traiter les comportements inacceptables, et de favoriser des interactions saines en milieu de travail. Lorsqu'une plainte est communiquée à un dirigeant, ce dernier doit en informer le Bureau responsable du respect en milieu de travail afin d'obtenir des conseils sur la manière de régler le problème.

Les membres de l'équipe sont encouragés à communiquer avec leur dirigeant ou avec le Bureau responsable du respect en milieu de travail s'ils ont des questions concernant leurs droits ou obligations en vertu de la présente politique. Pour en savoir plus, consultez l'Annexe B : Obligations.

Quelles sont les conséquences d'une violation de la présente politique?

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

Un comportement respectueux est essentiel pour assurer la sécurité et le mieux-être physiques et psychologiques des membres de l'équipe. Tout comportement qui contrevient à la présente politique (y compris tout acte de violence, de harcèlement ou de discrimination, toute plainte de mauvaise foi, toute violation de confidentialité ou tout acte de représailles à la suite d'une plainte) est inacceptable et peut entraîner des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Quels comportements inacceptables constituent une violation de la présente politique?

Les comportements inacceptables peuvent prendre de nombreuses formes. Ils peuvent aussi bien consister en un seul incident qu'en une série d'incidents étalés dans le temps. Ils consistent habituellement en des mots, des gestes ou des comportements à l'encontre d'autrui dont on peut raisonnablement juger susceptibles d'offenser la personne en question, de l'humilier, de lui faire du tort, ou encore d'entraîner pour elle un préjudice physique, un préjudice psychologique ou une pathologie quelconque. Pour en savoir plus, consultez l'Annexe A : Définitions.

Voici à une liste non exhaustive de comportements inacceptables :

- Discréditer un collègue en colportant des rumeurs ou en divulguant des informations confidentielles
- Ridiculiser ou critiquer un membre de l'équipe devant d'autres personnes
- Se livrer à des sarcasmes ou à des mimiques ayant pour effet d'isoler ou d'embarrasser un membre de l'équipe
- Hurler sur un membre de l'équipe ou l'abreuer de grossièretés
- Renforcer des stéréotypes ou distinctions basées sur la race, l'appartenance ethnique, la langue ou le genre se traduisant par exemple par des propos comme « ces gens [là (en faisant allusion aux personnes d'une race, d'une appartenance ethnique, d'une religion, d'une nationalité ou d'une génération] donnée) ne font pas du bon travail »
- Publier ou partager des blagues ou des images offensantes ou sexuellement suggestives
- Poser des questions ou faire des remarques de nature sexuelle, ou à propos l'orientation sexuelle, de l'identité de genre ou de la vie amoureuse ou sexuelle d'une personne
- Avoir un comportement menaçant ou violent (intimider verbalement ou physiquement, détruire des biens, lancer des objets, etc.)
- Prendre une décision d'embauche en fonction de l'âge ou de l'identité de genre plutôt que du profil exigé pour le poste à pourvoir
- Répandre des rumeurs ou participer à des commérages sur un membre de l'équipe qui a déposé une plainte, ou sur une personne impliquée dans une plainte

En quoi consistent les comportements de bonne foi?

Les comportements de bonne foi sont des gestes raisonnables exécutés à des fins professionnelles légitimes. Même s'ils sont désagréables ou s'ils mettent mal à l'aise un membre de l'équipe, ils ne contreviennent pas à la présente politique. Les comportements de bonne foi suivants sont des conduites appropriées et acceptables liées au travail qui ne correspondent pas à la définition d'un comportement inacceptable :

- Fait de débattre respectueusement d'une idée ou d'une décision, par exemple :

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

- o Désaccords ou divergences d'opinions exprimés avec professionnalisme sans donner lieu à un comportement inacceptable
- Gestion et direction respectueuses des membres de l'équipe effectuées dans le respect, par exemple :
 - o Attribution ou réattribution de tâches, même si elles sont ardues, nouvelles ou inattendues
 - o Formulation de commentaires ou tenue d'évaluations du rendement, commentaires critiques constructifs compris
 - o Tenue d'une réunion d'enquête pour étudier les faits et les explications touchant une possible inconduite
 - o Discussion à propos de l'absentéisme ou de problèmes de présence au travail
 - o Apport d'un changement au milieu ou au lieu de travail d'un membre de l'équipe
- Toute mesure prise par TELUS à la suite d'un manquement à la présente politique

Processus

Que dois-je faire en cas d'urgence ou de violence physique?

En cas d'urgence, y compris en présence d'un risque imminent de violence physique, les membres de l'équipe doivent tenter d'échapper à la situation et aviser immédiatement les autorités compétentes. En cas d'urgence, il faut composer le 911 et communiquer avec le service Sûreté d'entreprise au 1-888-845-6100 (service 24 heures sur 24).

Les situations non urgentes ou les actes de violence physique en milieu de travail qui ne présentent plus une menace imminente doivent être portés à l'attention immédiate du supérieur ou du gestionnaire, qui peut demander conseil à Sûreté d'entreprise en composant le 1-877-333-8888 (service 24 heures sur 24).

Comment les inquiétudes ou les plaintes liées aux comportements inacceptables sont-elles traitées?

Les membres de l'équipe peuvent soumettre en tout temps une demande d'aide ou de conseils au sujet d'un comportement potentiellement inacceptable à un dirigeant ou au Bureau responsable du respect en milieu de travail à des fins de consultation. Ces demandes sont traitées au cas par cas, le but étant de régler le problème et de prévenir les conséquences négatives pour les membres de l'équipe.

Les membres de l'équipe qui croient avoir été victimes ou témoins d'un comportement inacceptable peuvent également choisir de formuler une plainte formelle. Les formulaires pour soumettre une plainte sont disponibles auprès du Bureau responsable du respect en milieu de travail. Une plainte peut être soumise aussi bien verbalement que par écrit. Le traitement d'une plainte vise à rétablir un milieu de travail positif, professionnel et sans risque sur le plan psychologique, pour tous les membres de l'équipe.

Les plaintes sont d'abord examinées afin de vérifier si tous les renseignements nécessaires ont été fournis et si les allégations peuvent constituer un comportement inacceptable et afin d'établir les mesures appropriées possibles. Ces mesures peuvent inclure une formation, une médiation ou une discussion encadrée. Le

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

Bureau responsable du respect en milieu de travail ou une autre équipe peut s'il y a lieu mener une enquête, bien que cela ne soit pas nécessaire dans tous les cas, pour déterminer s'il y a eu violation de la présente politique et si la prise de mesures disciplinaires est justifiée.

Pour les membres de l'équipe travaillant dans un secteur d'activité de TELUS assujetti à la réglementation fédérale, des mesures additionnelles peuvent être prises conformément au *Code canadien du travail*, notamment une enquête, conformément aux règlements applicables. Cette enquête vise à éliminer ou à réduire le risque qu'un incident semblable se reproduise, mais n'entraîne pas la recommandation de solutions individuelles ou de mesures correctives applicables au plaignant ou au défendeur, comme des mesures disciplinaires, un changement de poste ou une réaffectation, ou encore un congé.

Si une plainte est reçue sans qu'il soit possible d'identifier la personne qui est la cible du comportement inacceptable allégué, il se peut qu'il soit impossible d'arriver à un règlement. En l'absence des renseignements nécessaires pour déterminer l'identité de la personne, le dirigeant ou le Bureau responsable du respect en milieu de travail déterminera la marche à suivre.

Une personne peut être présente pour soutenir le membre de l'équipe durant le processus de règlement, y compris un représentant syndical si le membre de l'équipe est régi par une convention collective. La personne en question ne doit pas se trouver en situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel. Par exemple, il ne doit pas s'agir d'un témoin de l'incident ou d'une personne concernée par la plainte. Cette personne doit accepter de maintenir la confidentialité des renseignements communiqués pendant le processus de règlement de la plainte et peut agir en qualité d'observateur.

L'aide de Sûreté d'entreprise peut être demandée pour enquêter sur une allégation de menaces ou de violence physique ou encore sur des problèmes connexes. L'aide apportée l'est alors conformément aux principes de la présente politique.

Le Bureau responsable du respect en milieu de travail est en mesure de répondre aux questions, générales ou particulières, concernant le processus applicable dans telle ou telle circonstance.

Conformité au *Code canadien du travail*

Conformément à l'article 127.1 du *Code canadien du travail* et aux règlements applicables, si un membre de l'équipe juge qu'il y a eu harcèlement ou violence et donc violation du Code, il peut porter plainte verbalement ou par écrit au Bureau responsable du respect en milieu de travail.

Conflit d'intérêts

Le Bureau responsable du respect en milieu de travail traite chaque plainte concernant un comportement inacceptable en toute impartialité et sans préjugés. Si un membre du Bureau responsable du respect en milieu de travail entretient une relation avec un membre de l'équipe concerné par une allégation de comportement inacceptable, la plainte doit être traitée par un autre membre ou un autre enquêteur du Bureau responsable du respect en milieu de travail, selon le cas, à la discrétion du Bureau responsable du respect en milieu de travail (ou selon la loi applicable).

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

Autres recours

Les membres de l'équipe peuvent porter plainte pour comportement inacceptable de plusieurs façons, y compris en déposant un grief en vertu de la convention collective (le cas échéant), ou en demandant réparation en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (ou la loi provinciale en matière de droits de la personne applicable) ou du *Code criminel*.

Évaluation du milieu de travail

À TELUS, nos comités de santé et sécurité sont responsables d'effectuer des évaluations du milieu de travail pour repérer les situations susceptibles d'exposer les membres de l'équipe à des comportements inacceptables. Ces évaluations comprennent un examen des risques potentiels de comportement inacceptable et entraînent la mise en place de mesures de prévention et de contrôle visant à assurer la sécurité physique et psychologique des membres de l'équipe.

Les facteurs suivants sont susceptibles d'accroître les risques de comportement inacceptable à l'encontre d'un membre de l'équipe:

- Contact avec le public
- Contact avec les clients (en personne et au téléphone)
- Exposition à de la violence familiale
- Travailler en solitaire
- Contrôle et protection inadéquats contre les comportements inacceptables
- Méconnaissance des contrôles organisationnels et du soutien existants

Les évaluations du milieu de travail doivent être passées en revue au moins tous les trois ans. Lorsqu'un changement important survient relativement à un processus de travail, à la portée des activités ou à l'efficacité des mesures préventives, les nouveaux risques sont examinés et des mesures de contrôle et de prévention sont mises en place.

Plusieurs autres circonstances entraîneront l'examen des évaluations du milieu de travail si un membre de l'équipe travaillant pour une entité sous réglementation fédérale de TELUS dépose une plainte de harcèlement ou de violence en milieu de travail, notamment si un plaignant interrompt le processus avant la résolution ou si une plainte est déposée contre une personne qui n'est pas employée par TELUS. TELUS, avec le concours des comités locaux de santé et de sécurité, procédera à ces examens dans les circonstances appropriées, comme le prévoient les règlements.

Formation

Tous les membres de l'équipe TELUS et tous les contractuels doivent suivre dans les trois mois suivant leur date d'embauche et au moins tous les trois ans par la suite une formation portant sur les moyens de favoriser un milieu de travail respectueux. Cette formation porte entre autres sur ce qui suit :

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

- sur les éléments de la présente politique
- sur les comportements inacceptables, y compris les motifs de distinction illicite indiqués dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*
- sur la façon de déceler, de contrer, de prévenir et de traiter les comportements inacceptables

Une formation additionnelle peut être offerte par le Bureau responsable du respect en milieu de travail si cela est jugé approprié, ou encore dans le cadre du règlement d'une plainte.

Confidentialité et vie privée

Tout est mis en œuvre pour préserver la confidentialité des renseignements personnels dans le cadre du processus de traitement et de règlement des plaintes. Aucun renseignement personnel obtenu au sujet d'une préoccupation ou d'une plainte en vertu de la présente politique, y compris les noms et autres renseignements nominatifs des personnes impliquées, ne doit être divulgué à moins que ce soit nécessaire pour :

- mener une enquête appropriée et équitable sur une plainte, y compris en divulguant à la personne qui aurait manifesté le comportement inacceptable allégué l'information nécessaire pour qu'elle puisse répondre équitablement à la plainte à son encontre
- obtenir les conseils juridiques et les autres conseils professionnels appropriés ou nécessaires
- gérer le résultat de l'enquête, notamment en ce qui a trait aux mesures préventives, correctives ou disciplinaires
- se conformer à la loi ou aux directives des autorités compétentes, en regard du litige, ou encore protéger la sécurité d'une personne

Seuls les renseignements personnels dont les circonstances nécessitent la divulgation doivent être communiqués.

À moins qu'un membre du Bureau responsable du respect en milieu de travail l'autorise ou le demande, les membres de l'équipe ne doivent pas :

- divulguer le nom d'une partie impliquée dans une plainte ou les circonstances liées à une plainte
- discuter de la plainte avec des collègues ou une autre personne

Tous les dossiers liés à la présente politique, y compris aux plaintes, règlements et rapports, doivent être conservés par le Bureau responsable du respect en milieu de travail ou l'équipe de soutien, selon le cas. Les documents relatifs aux mesures correctives peuvent aussi être conservés dans les dossiers du personnel et par les gestionnaires appropriés.

Annexe A : Définitions

Motifs de distinction illicite

L'on entend par « motifs de distinction illicite » les motifs de discrimination fondés sur des caractéristiques personnelles prohibés par la législation sur les droits de la personne applicable là où TELUS exerce ses activités.

Ces motifs comprennent habituellement les suivants : race, origine nationale ou ethnique, couleur, religion, âge, sexe, orientation sexuelle, identité ou expression de genre, état matrimonial, situation de famille, caractéristiques génétiques et handicap.

Les motifs de distinction illicite prévus par la législation qui régit les entités de TELUS assujetties à une réglementation provinciale ou les entités de TELUS qui exercent leurs activités à l'étranger peuvent varier. Pour en savoir plus, communiquez avec le Bureau responsable du respect en milieu de travail.

Comportements inacceptables

Aux fins de la présente politique, l'expression « comportement inacceptable » désigne les types de conduites indiqués ci-après. En cas de différence entre les définitions qui suivent et celles qui sont énoncées dans la législation applicable, ces dernières prévalent. Ces définitions peuvent se chevaucher, ce qui est à la fois reconnu et intentionnel.

Violence en milieu de travail

Toute conduite ou tentative de conduite d'une personne envers un membre de l'équipe qui provoque ou peut raisonnablement être considéré comme susceptible de provoquer chez lui un préjudice physique ou psychologique, une blessure ou une pathologie quelconque. Cela comprend tout propos ou comportement menaçant qui donne à un membre de l'équipe un motif raisonnable de croire que son intégrité physique est menacée au travail, y compris parce qu'il risque d'être victime d'une agression physique ou sexuelle, de violence sexuelle, de violence de la part d'un partenaire amoureux ou de violence familiale.

Discrimination

L'on entend par « discrimination » une distinction, intentionnelle ou non, qui repose sur un motif de distinction illicite, qui engendre un fardeau, des obligations ou des désavantages pour un membre de l'équipe et qui n'est pas exercée à l'encontre des autres, ou encore qui empêche ou limite l'accès d'un membre de l'équipe aux possibilités, avantages sociaux et autres avantages accessibles aux autres membres de l'équipe.

La discrimination peut entre autres prendre la forme de comportements, de commentaires ou de problèmes systémiques plus vastes qui sont liés à l'un ou plus des motifs de distinction illicite et ayant ou pouvant avoir des conséquences négatives pour les personnes au sein de l'environnement de travail, conséquences négatives liées à l'emploi comprises.

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

La discrimination peut être légale si elle repose sur une exigence professionnelle justifiée.

Harcèlement

L'on entend par « harcèlement » les conduites, commentaires, manifestations, actes ou gestes de la part d'une personne, conduites de nature sexuelle ou intimidation comprises, qui sont liés à l'emploi à TELUS et peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'offenser ou d'humilier un membre de l'équipe ou encore d'entraîner chez lui un préjudice physique ou psychologique ou une pathologie, y compris toute conduite :

- Basée ou non sur un motif de distinction illicite énoncé dans la législation sur les droits de la personne applicable, ou encore liée ou non à un tel motif
- Contestable ou inopportune, y compris lorsque l'auteur de cette conduite savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'elle était inopportune
- Violant le droit d'une personne au respect, à la dignité et à la protection de son intégrité physique ou psychologique
- Interdite ou définie par la législation applicable

Un harcèlement peut survenir au sein comme à l'extérieur du milieu de travail, et prendre la forme d'incidents à répétition ou d'un événement unique non négligeable. Un comportement n'a pas à être intentionnel pour être considéré comme du harcèlement.

Le harcèlement ne comprend pas les mesures de bonne foi prises par TELUS en lien avec la gestion et la direction des membres de l'équipe ou du milieu de travail.

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel constitue une forme de discrimination et de harcèlement. L'on entend par « harcèlement sexuel » les conduites, commentaires, gestes ou contacts qui visent un membre de l'équipe et sont considérés comme de nature sexuelle parce qu'ils sont basés sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre, dans la mesure où leur auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'ils étaient inopportuns.

Cela comprend toute conduite susceptible d'offenser ou d'humilier un membre de l'équipe ou encore qui peut raisonnablement être perçue par le membre de l'équipe en question comme imposant une condition de nature sexuelle liée à l'emploi ou à une occasion en matière d'emploi.

Conduite inappropriée

À TELUS, nous aspirons à un milieu de travail qui fait plus que répondre aux normes imposées par la loi. L'on entend par « conduite inappropriée » un incident ou une série d'incidents qui, sans contrevenir à la législation provinciale ou fédérale sur la santé et la sécurité au travail ou sur les droits de la personne et sans non plus

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

répondre à la définition de « harcèlement » ou de « violence », engendre au sein de l'environnement de travail des problèmes découlant d'échanges, de commentaires ou de conduites :

- qui sont inopportuns ou dont l'auteur(e) aurait raisonnablement dû savoir qu'ils l'étaient
- qui, sans s'approcher du harcèlement, ne se révèlent pas constructifs ou sont contraires aux valeurs de TELUS et à notre volonté de créer un milieu de travail qui valorise le respect, le civisme, la diversité et l'inclusion
- qui ne sont pas liés à des mesures prises de bonne foi par TELUS pour assurer la gestion et la direction des membres de l'équipe ou du milieu de travail

Représailles

L'on entend par « représailles » toute conduite visant à nuire à un membre de l'équipe parce qu'il a invoqué la présente politique de bonne foi, participé ou collaboré à un règlement ou à une enquête en vertu de celle-ci ou encore été associé à une personne qui a invoqué la présente politique ou qui a participé au processus de règlement ou de plainte.

Plaintes de mauvaise foi

L'on entend par « plainte de mauvaise foi » une plainte qui fait état d'un comportement inacceptable, mais qui se révèle sans objet, frivole ou vexatoire. Ces plaintes sapent la confiance dans le processus de règlement et le dévalorisent.

Annexe B : Obligations

TELUS

- Faire connaître la présente politique aux membres de l'équipe, et aux contractuels qui y sont assujettis, la mettre en œuvre et offrir la formation nécessaire
- Prendre des mesures pour remédier aux comportements inacceptables et éviter leur répétition
- Assurer la santé et la sécurité des membres de l'équipe par une supervision et une gestion conformes aux obligations en matière de santé et de sécurité ainsi qu'à la présente politique
- Protéger de toutes représailles les membres de l'équipe et les soutenir en cas de comportements inacceptables
- Prendre les mesures raisonnables, compte tenu des circonstances, pour protéger un membre de l'équipe si TELUS apprend que la sécurité personnelle de celui-ci est menacée, y compris dans le cas où sa relation avec un partenaire amoureux ou familial l'expose vraisemblablement à un risque de préjudice physique au sein du milieu de travail
- Assurer le respect des législations fédérales et provinciales en matière de droits de la personne ainsi que de santé et de sécurité

Bureau responsable du respect en milieu de travail

- Aider l'équipe TELUS à instaurer au sein du milieu de travail une solide culture axée sur l'inclusion et le respect ainsi qu'à déployer des solutions proactives et créatives aux conflits en milieu de travail, par l'éducation, la consultation, la médiation et la tenue d'enquêtes
- Tenir les dossiers exigés par la présente politique
- Passer en revue et mettre à jour la présente politique ainsi que la mettre en œuvre, comme il se doit et conformément aux dispositions législatives
- Enquêter sur les plaintes portées à l'attention de TELUS par les membres de l'équipe
- Mener des enquêtes complètes et impartiales, ou superviser les enquêtes menées
- Prodiger des conseils ou formuler des recommandations pour régler les conflits malsains ou pour traiter les comportements inacceptables
- C'est au Bureau responsable du respect en milieu de travail que les membres de l'équipe régis par le *Code canadien du travail* doivent signaler les cas de violence et de harcèlement en milieu de travail
 - o À ce titre, le Bureau responsable du respect en milieu de travail fournira chaque mois au plaignant et au répondant l'état d'avancement du processus de résolution

Tous les membres de l'équipe

- Créer et maintenir par leur conduite un milieu de travail respectueux, et traiter chacun avec dignité et respect
- Comprendre la présente politique et contribuer ou participer à la formation
- Respecter la politique et ne pas adopter de comportement inacceptable

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

- En cas de comportement inacceptable, signaler sans tarder ce qu'ils ont observé ou vécu, peu importe les personnes impliquées ou leur place au sein de l'organisation
- Intervenir rapidement, et agir dans la mesure où il est raisonnable et sans danger de le faire, pour traiter les comportements inacceptables, même si le membre de l'équipe n'est pas directement impliqué
- Consulter le Bureau responsable du respect en milieu de travail comme il se doit pour régler dès que possible les problèmes en milieu de travail
- Collaborer pleinement au règlement des plaintes et aux enquêtes sur les plaintes, y compris en étant francs et directs
- Préserver la confidentialité
- Coopérer à l'atteinte et à la mise en œuvre de règlements en vertu de la présente politique, y compris à la prise de mesures disciplinaires et correctives ainsi qu'au rétablissement d'un milieu de travail sûr, positif et professionnel, au besoin

Comités de santé et de sécurité

Conformément à la législation sur la santé et la sécurité applicable, les comités de santé et de sécurité sont assujettis aux obligations suivantes :

Comités de santé et de sécurité au travail

- Collaborer avec l'employeur à l'examen et à la mise à jour de l'évaluation du lieu de travail, comme l'exigent les règlements applicables après le dépôt d'une plainte
- Collaborer avec l'employeur afin de déterminer quelles recommandations du rapport d'un enquêteur au sujet de membres de l'équipe travaillant dans un secteur d'activité assujetti à la réglementation fédérale doivent être mises en œuvre, conformément au *Code canadien du travail* et aux règlements applicables

Comité responsable de la présente politique

- Œuvrer avec TELUS à élaborer, à passer en revue et à mettre à jour la politique pour lutter contre le harcèlement et la violence en milieu de travail
- Œuvrer avec TELUS à cerner les facteurs de risque qui contribuent au harcèlement et à la violence en milieu de travail
- Œuvrer avec TELUS à élaborer, surveiller et mettre à jour l'évaluation du milieu de travail
- Œuvrer avec TELUS à mettre en place les mesures préventives découlant des évaluations du milieu de travail
- Œuvrer avec TELUS à élaborer, mettre en œuvre, passer en revue et mettre à jour les procédures d'urgence
- Œuvrer avec TELUS à élaborer, passer en revue et mettre à jour la formation en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail
- Œuvrer avec TELUS à établir la liste des enquêteurs conformément à l'article 27.1(a) du Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail
- Encourager tous les membres de l'équipe à suivre la formation sur le respect en milieu de travail

Politique de respect en milieu de travail



[y compris la prévention de la Violence en milieu de travail]

- Pour les membres de l'équipe assujettis au *Code canadien du travail*, les comités d'orientation sont les partenaires concernés en ce qui a trait aux exigences du Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail

Les syndicats représentant les membres de l'équipe TELUS se sont engagés à travailler avec TELUS pour promouvoir un milieu de travail sain et respectueux.