

SSVP – Trousse de gestion d'un magasin Proposition de politiques et procédures

Introduction :

Les politiques et procédures génériques suivantes sont destinées à faciliter l'établissement de nouveaux magasins de la SSVP et à offrir un modèle de politiques et de procédures aux magasins existants qui n'ont pas encore élaboré de politiques ou procédures.

Selon la taille de votre magasin, nouveau ou existant, vous trouverez peut-être que ce qui suit est excessif par rapport à vos besoins. C'est compréhensible, surtout lorsque vous débutez et que vous avez beaucoup de choses à penser et à organiser.

Toutes ces politiques et procédures intègrent les pratiques les plus prometteuses des normes de gestion actuelles. Vous pouvez les examiner en gardant cela à l'esprit. Les politiques et procédures proposées dans ce document vous prépareront et vous informeront dans l'établissement de votre magasin dès les premiers jours.

Les magasins de la SSVP constituent l'une des sources de revenus les plus progressives et les plus prometteuses de la Société à l'heure actuelle. Vous pouvez construire votre succès en incorporant de bonnes stratégies de gestion et de vente au détail, même si vous êtes une petite entreprise.

Il serait d'abord opportun, si vous envisagez de lancer une entreprise de vente au détail, de prendre contact avec le bureau national de la Société de Saint-Vincent de Paul. Cela demande beaucoup de travail et de coordination pour démarrer votre nouvelle entreprise. De plus, un travail de transformation est en cours au sein de la Société pour regrouper le plus grand nombre possible de magasins d'occasion de la SSVP sous le nom commun de « Chez Vincent ». Veuillez vous renseigner auprès du bureau national au sujet du nom commun proposé et d'un nouveau modèle de vente au détail dont il a été prouvé qu'il augmente les revenus.

Les politiques et procédures contenues dans ce document peuvent être modifiées et adaptées à votre situation particulière. Nous espérons que ces informations vous seront utiles.

Vous trouverez ci-dessous une liste de vérification qui vous guidera depuis les toutes premières étapes.

Liste de vérification

Plan d'affaires pour le démarrage d'un magasin

- Recherchez tous les permis requis pour votre magasin de vente au détail.
- Vérifiez toutes les exigences *municipales, provinciales et fédérales*
- Enregistrez le *nom du magasin* projeté.
- Adressez-vous à la *SSVP nationale* pour obtenir conseils et informations.
- Faites une *étude de faisabilité* afin d'identifier si votre communauté peut assurer la rentabilité d'un autre magasin de vente au détail à but non lucratif.
- Visitez d'autres *magasins de vente au détail à but non lucratif* dans votre communauté et observez leur fonctionnement.
- Identifiez les *sources de dons* et de produits (vérifiez auprès de la SSVP nationale).
- Préparez un plan d'action avec *échancier*.
- Identifiez *les personnes et les ressources* à votre disposition pour réaliser les objectifs de votre plan d'action.
- Identifiez vos ressources concernant *un endroit et de l'ameublement* ainsi que de l'entreposage pour les dons reçus et les articles à vendre.
- Préparez un *plan financier* pour estimer les coûts de démarrage. Vous aurez besoin d'au moins 6 mois de financement pour mener à bien l'opération jusqu'au démarrage.
- Demandez l'aide d'*entreprises* et de groupes de *services locaux*.
- Consultez les services de soutien et les ressources de votre *paroisse locale*.
- Mettez vos *plans par écrit* et soyez précis
- Préparez-vous à répondre à toutes les *questions opérationnelles* avant de solliciter un appui.
- Créez un *plan marketing* : qui allez-vous contacter, quel est votre message, quels sont vos moyens financiers, qui peut vous aider ?
- *Soyez réalistes*.
- Recherchez dans votre communauté SSVP des membres ayant l'*expertise* dont vous avez besoin en matière de planification financière, de vente au détail, de marketing, etc. L'information est la clé du succès.

Politiques relatives aux ressources humaines (RH)

1. *Pratiques d'embauche* :
 - i. Affichage
 - ii. Processus de sélection
 - iii. Conduite d'entrevue
 - iv. Vérification des antécédents judiciaires
 - v. Vérification des références
 - vi. Offre d'emploi
 - vii. Orientation
 - viii. Période probatoire
2. *Supervision* :
 - i. Évaluation de rendement
 - ii. Congé de maladie
 - iii. Assiduité/Ponctualité/Absentéisme
 - iv. Temps supplémentaire approuvé
 - v. Vacances
 - vi. Discipline
 - vii. Fin d'emploi
 - viii. Rémunération

Politiques de conduite et de comportement (C/C)

3. Code d'éthique
4. Diversité et inclusion
5. Respect de la politique
6. Confidentialité
 - i. Législation sur la protection de la vie privée
 - Violation de la confidentialité
7. Harcèlement/Abus :
 - i. Discrimination
 - ii. Enquêtes en milieu de travail
8. Usage de tabac/produits de vapotage/cannabis
9. Médias sociaux et appareils personnels
10. Achat d'articles en magasin

Politiques de service à la clientèle (SC)

11. Interactions respectueuses :
 - i. Langage approprié
 - ii. Service rapide
 - iii. Courtois et amical
 - iv. Inclusion
12. Paiement/Mise de côté/Procédures de crédit
13. Requêtes (plaintes)

Politiques de santé et sécurité (SS)

- i. Incidents graves
 - ii. Manipulation de matières dangereuses
 - iii. Premiers soins/RCP
 - iv. Maladie en milieu de travail
- **Législation sur la santé et sécurité**
 - **Loi sur la protection de la vie privée**
 - **Loi sur les normes du travail**

Politique sur les pratiques d'embauche

Politique :

Le [magasin] veillera à ce que des pratiques d'embauche objectives et cohérentes soient appliquées conformément à la législation sur le travail fédérale et provinciale.

Indiquer la législation pertinente à la fin de la politique.

Objectif :

Orienter les procédures de recrutement et de sélection de l'organisation de manière à promouvoir un processus juste, équitable et respectueux et à permettre l'embauche de personnel et de bénévoles de grande qualité.

Responsabilité : La direction du magasin ou son représentant.

Procédure :

Lorsqu'un poste devient vacant, la direction du magasin ou son représentant détermine s'il est nécessaire de le pourvoir ou si de nouveaux postes d'employés ou de bénévoles doivent être créés et pourvus.

Si la nécessité de pourvoir le poste est confirmée, la direction du magasin ou son représentant lance un appel à candidature interne et externe. Si le poste est affiché à l'extérieur, la direction du magasin ou son représentant en informera le personnel et les bénévoles, afin de déterminer si certains employés et bénévoles actuels pourraient être intéressés par le poste.

[Le magasin] s'engage à respecter l'équité en matière d'emploi et à promouvoir la diversité dans ses pratiques d'embauche. En aucun cas, la direction ne fera de discrimination à l'endroit d'un candidat en raison de sa race, sa couleur, son ascendance, son lieu d'origine, ses convictions politiques, sa religion, son état civil, sa situation familiale, son handicap physique ou mental, de son sexe, son orientation sexuelle, son âge ou d'une condamnation non liée à l'emploi (voir la Loi sur le casier judiciaire et la Politique de vérification des personnes vulnérables), sauf si cette discrimination constitue une exigence professionnelle justifiée. Dans des circonstances inhabituelles où un poste exige des qualifications particulières qui pourraient être interprétées comme discriminatoires, la Commission provinciale des droits de la personne sera consultée.

Seuls les candidats à l'emploi qui sont qualifiés selon la description du poste et les critères de sélection qui s'y rattachent seront pris en considération.

Les critères pour les candidats qui souhaitent faire du bénévolat dans le magasin sont énoncés dans le formulaire de demande de bénévolat, tel que revu et défini par le coordinateur des bénévoles.

Tous les candidats potentiels recevront une description de poste écrite, y compris les postes de bénévoles. Les candidats retenus pour l'entrevue seront également informés des critères requis pour le poste.

Les entrevues d'embauche sont menées par deux enquêteurs nommés par la direction du magasin. Les réponses à l'entrevue seront enregistrées. Les entrevues peuvent se poursuivre jusqu'à ce que le poste soit pourvu.

Les entrevues se dérouleront selon un format standardisé, toutes les questions de l'entrevue restant les mêmes pour chaque candidat. Les enregistrements du processus d'embauche et de sélection seront conservés et classés dans les offres d'emploi et les dossiers du personnel, selon le cas.

Avant de procéder à la sélection finale, l'employeur vérifiera au moins trois (3) références et le dossier d'une personne vulnérable (selon la législation provinciale) et vérifiera les exigences en matière d'éducation et les autres titres de compétence pertinents. Des copies seront versées au dossier du personnel. Un format standard sera utilisé pour la vérification des références.

La direction du magasin ou son représentant contactera les candidats retenus et ceux qui ont été présélectionnés. L'employeur remettra au candidat sélectionné une lettre d'offre écrite, décrivant les exigences du poste, la date d'entrée en fonction, le salaire, les avantages sociaux et les autres conditions d'emploi. Les candidats bénévoles recevront, après approbation, une notification similaire contenant les informations pertinentes.

Il y a une période probatoire de 3 mois pour les employés et les bénévoles. L'employé et le bénévole recevront un retour régulier sur les progrès de la période probatoire. La période de probation doit être documentée, y compris les préoccupations ou les progrès. Le licenciement doit être motivé.

Une orientation sera fournie à tous les nouveaux employés et bénévoles afin de s'assurer que le soutien à l'entrée est accueillant et pertinent.

- *Voir la politique d'orientation*
- *Politique sur la vérification du dossier des personnes vulnérables*
- *Loi sur le casier judiciaire*
- *Législation fédérale sur le travail*
- *Normes du travail provinciales (la province où est situé le magasin)*

Politique sur le code d'éthique

Principes et valeurs

Le [magasin de la SSVP] fonctionne selon un code d'éthique spécifique, qui guide les actions de la direction, des employés et des bénévoles dans leur manière d'interagir avec les personnes qu'ils servent. Les nouveaux employés et bénévoles doivent lire et signer le code d'éthique pour indiquer qu'ils l'ont lu et qu'ils s'engagent à le respecter en tout temps. Toute violation du code d'éthique entraînera une mesure disciplinaire qui peut prendre la forme d'un avertissement verbal, d'un avertissement écrit ou éventuellement d'un licenciement ou du droit de faire du bénévolat dans l'établissement désigné.

Valeurs fondamentales

(Indiquez les valeurs et les principes directeurs de l'établissement – par exemple : service, inclusion, respect, communauté)

Code d'éthique

1. Les personnes qui reçoivent des services doivent toujours être traitées avec respect et dignité sans condition.
2. Le [magasin] recherche activement les occasions de recevoir des commentaires de la part des personnes que nous servons.
3. Les personnes servies sont respectées à tout moment pendant la prestation des services.
4. Le [magasin] fournit un environnement qui favorise le respect mutuel pour toutes les personnes, y compris les personnes servies, les employés et les bénévoles.
5. Le [magasin] et ses employés seront toujours vigilants en ce qui concerne les barrières comportementales, architecturales et de communication qui peuvent exister dans l'établissement. Des mesures correctives immédiates seront prises lorsque des obstacles seront identifiés.
6. Les employés et les bénévoles respecteront la vie privée, la dignité et la valeur de toutes les personnes servies.

Code d'éthique – Lignes de conduite

Alcoolisme et toxicomanie

- La possession, la livraison ou l'usage d'une substance contrôlée pendant les heures de travail sans prescription médicale est strictement interdite. Se présenter au travail ou travailler sous l'influence de l'alcool ou d'une substance contrôlée est strictement interdit.

Confidentialité

- Les employés ne discuteront pas des personnes servies en dehors du magasin, même si les noms et les détails sont modifiés. Discuter avec des amis ou des membres de la famille de personnes ayant fait l'objet d'un service constitue une violation de la confidentialité.
- Les employés doivent discuter des personnes servies avec des collègues et des superviseurs dans un bureau et seulement en cas de nécessité, car les collègues et les superviseurs sont liés par la même politique et les mêmes procédures de confidentialité.
- Les appels téléphoniques personnels ne sont pas appropriés, sauf en cas d'urgence personnelle.
- Le fonctionnement interne de [le magasin] est confidentiel. Cette responsabilité se poursuit même lorsqu'un employé/bénévole n'est plus associé à l'établissement.

Professionalisme

- Les employés doivent maintenir un haut niveau de professionnalisme sur le lieu de travail et dans la communauté, en tant que représentants de la SSVP. Le professionnalisme est défini comme le respect des normes de conduite socialement acceptables dans un cadre public et le maintien de la dignité et du respect personnels.
- Les activités de marketing et de promotion sont conformes à la vision, à la mission et aux valeurs de la SSVP.

Courtoisie

- Les membres du personnel n'entraveront pas ou ne gêneront pas délibérément le travail d'un autre employé, et chacun travaillera de manière à favoriser le respect, l'efficacité et la sécurité.
- Les employés et les bénévoles utiliseront toujours un langage respectueux dans toutes leurs interactions avec leurs collègues et lorsqu'ils interagissent avec les personnes qu'ils servent.
- Les employés et les bénévoles s'abstiennent de toute activité susceptible d'entraîner l'exploitation réelle ou perçue des personnes servies à des fins d'avantage ou de gain personnel, y compris l'acceptation ou l'échange de cadeaux, d'argent et de gratifications ou la participation à des collectes de fonds personnelles pendant le travail.

Les employés ou bénévoles qui constatent qu'un autre employé enfreint le code d'éthique sont tenus de signaler l'incident à un responsable, un superviseur ou une personne désignée. Dès réception d'une allégation selon laquelle le code d'éthique a été enfreint par un individu ou un groupe d'employés, un processus d'enquête sera lancé, commençant par une réunion avec la ou les personnes nommées dans l'allégation. La durée de l'enquête et les personnes qui en feront partie seront déterminées par les personnes chargées de l'enquête. Une personne ne sera pas suspendue ou renvoyée pour avoir enfreint le code d'éthique sans preuve d'un acte répréhensible.

Les conclusions de l'enquête peuvent donner lieu à l'une ou à l'ensemble des actions suivantes : correction verbale notée dans le dossier personnel de l'employé ou du bénévole, correction écrite placée dans le dossier personnel, suspension avec préavis écrit, licenciement avec préavis écrit. L'employé recevra une copie de tout document, rapport, incident ou note versé à son dossier qui pourrait servir de base à une mesure disciplinaire.

Politiques de supervision

Section 2 Supervision

i Évaluation de rendement

Politique de supervision

Politique :

Tous les employés et bénévoles ont le droit de recevoir un minimum d'une heure de supervision directe deux fois par an par le superviseur qui est indiqué dans la description de poste approuvée.

Objectif :

Une supervision régulière fait partie intégrante de la prestation de services de qualité et d'un lieu de travail productif.

Procédure :

1) *Éléments de supervision*

La supervision comprendra au moins les éléments suivants :

- Retour et soutien du superviseur
- Questions d'éthique et de limites à respecter, le cas échéant
- Questions de compétence culturelle
- Objectifs de formation et de développement
- Questions administratives : demandes, congés, préoccupations

2) *Fréquence de supervision*

- Tous les employés de première ligne participeront à au moins une réunion formelle avec un superviseur et à des interactions informelles si nécessaire, pour identifier les progrès ou les préoccupations pendant leur période probatoire.
- Tous les employés de première ligne participeront à une supervision tous les 12 mois après la fin de leur période d'essai pour une évaluation de rendement.

3) *Documentation de la supervision*

La documentation de la supervision doit être documentée et comprendre :

- Un survol des sujets discutés.
- Les domaines d'amélioration identifiés et les actions requises.
- Retour et commentaires de la personne supervisée

ii Congé de maladie

Politique :

La politique en matière de congés de maladie est fondée sur les normes du travail provinciales et fédérales. Une nouvelle législation peut s'appliquer.

Objectif :

Veiller à ce que tous les employés et bénévoles comprennent clairement leurs responsabilités en cas d'absence du travail et soient conscients de la responsabilité de l'employeur lorsqu'une absence se produit.

Procédure :

- Les employés et les bénévoles qui ne peuvent pas se rendre au travail pour cause de maladie doivent informer leur supérieur par téléphone, par courriel ou par texto la veille ou le matin du jour de leur absence. Un avis d'absence est requis chaque jour, sauf si un certificat médical précise la durée de l'absence.
- Les absences fréquentes peuvent être notées et pourraient être discutées lors d'une réunion privée pendant la supervision ou lors de réunions de supervision intermédiaires, à la discrétion de l'employeur. Ces conversations seront enregistrées et examinées par l'employé ou le bénévole en temps opportun.

iii Assiduité/Ponctualité/Absentéisme (autre que congé de maladie)

Politique :

Les heures de travail seront clairement identifiées dans les descriptions de poste des employés et des bénévoles. On s'attend à ce que chaque employé ou bénévole soit prêt à assumer ses fonctions prescrites à l'heure de début prévue ou avant. Une présence régulière est attendue, à moins qu'une absence du travail, autre qu'une maladie, ne soit convenue à l'avance avec l'employeur. Les absences fréquentes peuvent être un motif de licenciement.

L'employé ou le bénévole doit collaborer avec l'employeur pour s'assurer que le lieu de travail est doté d'un personnel complet afin de maintenir un service de qualité et la continuité de l'environnement de travail.

Procédure :

- Les employés et les bénévoles informeront leur superviseur par écrit de toute absence à venir.

- L'employeur met à la disposition de tous les employés et bénévoles un **formulaire de demande ou d'avis d'absence**.
- Les formulaires seront conservés dans le dossier personnel de l'employé ou du bénévole pour référence si l'employeur entame une discussion sur l'absentéisme avec l'employé ou le bénévole. Les formulaires de demande/avis d'absence constitueront un dossier d'absence pour toute discussion connexe.
- Les retards chroniques seront notés par écrit par l'employeur et une discussion sera engagée au cours de la supervision régulière ou à la discrétion de l'employeur.

iv Temps supplémentaire approuvé

Politique :

Toutes les heures supplémentaires doivent être approuvées par le superviseur direct de l'employé ou du bénévole à l'avance ou à la fin de son quart de travail.

Objectif :

L'employeur a la responsabilité de s'assurer que les heures de travail sur le lieu de travail sont en équilibre avec un environnement de travail sain. Les heures supplémentaires peuvent être le signe d'une charge de travail excessive ou de pratiques de travail désorganisées et doivent être traitées dans une optique de gestion des risques.

Procédure :

- Les employés qui ont besoin de travailler au-delà des heures normales doivent informer leur superviseur direct que des heures de travail supplémentaires sont nécessaires dans une situation particulière. Le superviseur direct prendra la décision d'approuver ou de refuser les heures de travail supplémentaires.
- L'employé/le bénévole ou le superviseur direct peuvent entamer une discussion sur la charge de travail et/ou les pratiques de travail qui peuvent justifier le besoin d'heures supplémentaires.
- La conversation concernant les heures supplémentaires peut être incluse dans les réunions de supervision de l'employé/bénévole.

v Vacances

Politique :

- Les heures de vacances seront clairement identifiées dans le contrat de travail ou la lettre d'embauche que chaque employé et bénévole recevra avant de prendre son poste sur le lieu de travail.

- Les heures de vacances supplémentaires par rapport à l'accord seront soumises à la politique relative aux demandes d'absence (2.iii).

Objectif :

Veiller à ce que tous les employés et bénévoles bénéficient d'une pause hors du lieu de travail afin de parvenir à un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Cela inclut les heures de bénévolat.

Procédure :

- Les vacances doivent être demandées à l'avance
- Les demandes de congé doivent être soumises par écrit au moyen du formulaire de demande de congés fourni par l'employeur.
- L'employeur doit signer le formulaire de demande et le retourner à l'employé/bénévole au moins deux semaines après la soumission de la demande par l'employé/bénévole.
- L'employeur doit faire tout son possible pour satisfaire les demandes de vacances, y compris les dates demandées.
- L'employé et le bénévole doivent tenir compte des besoins de la direction, en particulier dans le milieu du commerce de détail.

Vi Mesures disciplinaires

Politique :

Un employé qui enfreint une politique du [magasin] peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller de l'avertissement verbal, puis écrit, jusqu'à la suspension et finalement, le licenciement. L'employeur doit s'assurer que toute mesure disciplinaire prise est proportionnelle à l'infraction commise. Bien que les niveaux de discipline varient, la discipline progressive s'appliquera dans la majorité des cas.

Dans les cas où le lieu de travail est syndiqué, la convention collective s'applique et l'employé doit être informé que l'action de l'employeur est de nature disciplinaire.

Objectif :

- Veiller à ce que les procédures disciplinaires soient claires pour toutes les parties.
- Fournir une approche flexible de la discipline qui permette une action corrective dans la majorité des cas, mais qui permette également à l'employeur de mettre fin à l'emploi dans les cas graves de violation de la politique.

Responsabilité : La direction du magasin, conseils supérieurs de la SSVP à la discrétion de la direction.

Procédures :

La discipline progressive comporte les étapes suivantes (pour chaque infraction identique ou similaire) en temps opportun :

- Avertissement verbal (première infraction ou infraction mineure)
- Avertissement(s) écrit(s)
- Suspension(s)
- Licenciement

La nature d'un incident justifiant une mesure disciplinaire peut être telle que l'employeur détermine qu'il est approprié de contourner les étapes normales de la discipline progressive. En cas de faute grave, la discipline peut commencer par la suspension et aboutir au licenciement, ou bien la discipline peut commencer et se terminer par le licenciement. Par exemple, dans les cas de faute grave comme l'abus ou le vol, la mesure prise sera une enquête suivie d'un licenciement si la faute grave est vérifiée.

Les comportements interdits comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- les comportements abusifs envers les autres, y compris le harcèlement;
- le vol ou toute autre forme d'action criminelle;
- la consommation d'alcool ou de drogues illicites sur le lieu de travail;
- un rendement professionnel insatisfaisant;
- l'insubordination ou le refus de suivre des instructions;
- un comportement désordonné;
- la présentation de renseignements personnels falsifiés qui sont pertinents pour le lieu de travail (p. ex. vérification des personnes vulnérables).

Vii Politique de licenciement**Politique :**

La direction du magasin ou son représentant fournira un avis écrit indiquant la ou les raisons du licenciement d'un employé. L'employé a le droit d'être représenté lors de la rencontre avec la direction du magasin ou son représentant pour discuter du licenciement ou du poste de bénévole, à condition que cela ne retarde pas indûment la prise de mesures appropriées.

Dans le cas d'un environnement syndiqué, une copie de l'avis écrit de licenciement sera envoyée au président du syndicat local dans les cinq jours.

Objectif :

Réduire les risques pour le [magasin], les employés et les bénévoles en veillant à ce que tous les licenciements soient correctement documentés et respectés..

Responsabilité : La direction du magasin ou son représentant

Procédure :

L'employé sera invité à rencontrer la direction du magasin ou son représentant à une heure convenue, dans les 24 heures suivant la notification. L'employé/volontaire sera informé qu'il a le droit d'être représenté à la réunion. Au début de la réunion, un avis écrit signé par la direction du magasin ou son représentant sera remis à l'employé/bénévole indiquant que son emploi prend fin immédiatement. L'employé sera informé qu'il dispose d'une heure pour débarrasser la zone de travail de ses effets personnels. Toutes les clés doivent être rendues avant que l'employé ne quitte le bâtiment et tous les mots de passe des équipements/dispositifs doivent être fournis à l'employeur. La direction du magasin ou son représentant restera avec l'employé pendant qu'il récupère ses effets personnels.

Des réunions pour discuter de la cessation d'emploi seront organisées à une date et à une heure ultérieures, si nécessaire. La cessation d'emploi doit être conforme aux normes et aux lois du travail fédérales et provinciales applicables.

Viii Compensation**Politique :**

Les conditions d'emploi doivent être clairement énoncées dans un contrat de travail pour les employés et dans une lettre d'acceptation similaire pour les bénévoles.

Objectif :

S'assurer que tous les employés et les bénévoles connaissent les conditions de rémunération. Cela comprend les employés qui sont payés à un taux horaire ou à un salaire et d'autres types de rémunération tels que le remboursement des frais encourus dans l'exercice de leurs fonctions. Les frais peuvent s'appliquer aux bénévoles et doivent être précisés dans leur lettre d'acceptation.

Procédure :

- L'employeur fournira un calendrier de paiement (calendrier de paie)
- Une explication des déductions à la source, le cas échéant
- Une liste des dépenses approuvées pour le remboursement à l'employé/bénévole
- la responsabilité de l'employé/bénévole pour les achats d'articles spécifiques au travail (bottes de travail, vêtements, voyages exclus, etc.).
- Le remboursement des dépenses de l'employé/bénévole sera effectué en temps opportun (moins de 30 jours).

Politique de diversité et d'inclusion**Politique :**

Le [magasin] respecte la législation fédérale et provinciale sur les droits de la personne et reconnaît le devoir de respecter les droits de toutes les personnes, y compris les employés, les

bénévoles et les personnes desservies. Toute personne a le droit d'être à l'abri de la discrimination et du harcèlement sur le lieu de travail.

[insérer la législation] - Droits de la personne

Objectif :

a) S'assurer que le lieu de travail dispose de directives et de procédures qui valorisent l'égalité, soutiennent la diversité et l'inclusion et créent un environnement exempt de discrimination et de harcèlement pour les employés et les bénévoles.

b) S'assurer que les personnes desservies par le [magasin] offrent un environnement de service qui valorise l'égalité et la diversité de toutes les personnes desservies.

Responsabilité :

L'employeur, les employés et les bénévoles sont également responsables de veiller à ce que personne ne soit victime de discrimination ou de harcèlement dans le cadre de la politique.

Procédure :

Pour atteindre les objectifs de valorisation de l'égalité et de renforcement de la diversité et de l'inclusion, la direction du magasin a adopté les principes énoncés dans la présente politique.

1.1 *Discrimination et harcèlement :*

(a) La direction surveillera le respect des politiques interdisant la discrimination et le harcèlement sur le lieu de travail et s'engage à examiner et à promouvoir la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail;

(b) les employés et les bénévoles signaleront les cas de non-conformité aux politiques qui interdisent la discrimination et le harcèlement;

(c) l'employeur examinera tous les incidents de non-conformité signalés (voir Politique - Enquêtes sur le lieu de travail);

(d) les employés/bénévoles qui signalent le non-respect des politiques interdisant la discrimination et le harcèlement sur le lieu de travail ne subiront pas de représailles ou de menace de représailles pour avoir signalé des incidents pouvant constituer une discrimination et un harcèlement sur le lieu de travail;

(e) Des procédures disciplinaires seront mises en œuvre à la suite d'une enquête sur le lieu de travail s'il est jugé que la discrimination et le harcèlement ont eu lieu sur le lieu de travail. (voir Politiques d'embauche - Discipline).

1.2 *Diversité et inclusion :*

Afin de promouvoir la diversité et l'inclusion, l'employeur s'engage à :

(a) surveiller le respect de toutes les politiques du lieu de travail qui favorisent la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail;

- (b) fournir sur le lieu de travail une formation en matière de sensibilité culturelle;
- (c) dispenser une formation sur la législation relative aux droits humains, qui définit la diversité et l'intégration;
- (d) soutenir les stratégies sur le lieu de travail (et au-delà, le cas échéant);
- (e) donner la priorité à la diversité et à l'inclusion dans les décisions d'embauche, de promotion et de maintien en poste, et coopérer et s'engager dans tous les efforts du lieu de travail pour promouvoir l'égalité, la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail;
- (f) enquêter sur toutes les plaintes concernant l'absence de diversité et d'inclusion dans les politiques d'embauche du [magasin]. (voir Politique d'embauche - Enquêtes).

Respect des politiques

Politique :

Les employés et les bénévoles connaîtront le contenu des politiques et procédures du magasin et accepteront de les respecter. *Les politiques seront mises à la disposition de tous les employés et bénévoles, qui pourront y accéder au besoin.*

Objectif :

S'assurer que les employés et les bénévoles comprennent une norme de pratique et de comportement telle que définie par le magasin et acceptent de la suivre.

Responsabilité :

Le respect des normes de pratique et de comportement par tous les employés et bénévoles relève de la responsabilité de la direction du magasin ou de son représentant.

Procédure :

Au cours de l'orientation, les employés et les bénévoles liront, signeront et dateront les formulaires intitulés Normes de conduite éthique et Déclaration de confidentialité.

Les employés et bénévoles qui sont témoins d'un comportement non conforme aux normes requises, qu'il s'agisse d'eux-mêmes ou d'un autre employé ou bénévole, sont tenus de porter la question à l'attention de la direction du magasin ou de son représentant.

Confidentialité

Politique :

Tous les dirigeants, employés et bénévoles travaillant dans le magasin se conformeront à la politique de confidentialité.

Objectif :

Veiller à ce que tous les employés et bénévoles agissant au nom du magasin soient conscients de leurs responsabilités et obligations en ce qui concerne la nature confidentielle de l'environnement du magasin. Veiller au respect de toutes les lois et obligations relatives à la protection de la vie privée établies par les organismes de réglementation provinciaux et fédéraux.

Responsabilité :

Il incombe à la direction, aux employés et aux bénévoles de préserver la confidentialité de toutes les questions et informations relatives aux activités du magasin.

Procédure :

La direction, les employés et les bénévoles ne sont pas autorisés à divulguer des informations concernant le magasin sans la permission de la direction du magasin ou de son représentant autorisé.

Les informations concernant un employé ou un bénévole du magasin ne seront pas divulguées, sauf dans les cas où il existe un consentement éclairé signé ou lorsque la sécurité de la personne et/ou la sécurité d'autres personnes sont en danger.

Les informations concernant les opérations, la planification et les affaires financières du magasin doivent rester confidentielles pour la direction, les employés et les bénévoles.

Tous les employés et les bénévoles signeront une déclaration de confidentialité dans le cadre de leur orientation. Cette déclaration sera actualisée chaque année et au moment de l'évaluation des performances ou en fonction de la durée du service.

Tout conflit avec cette politique de confidentialité doit être porté à l'attention de la direction du magasin. La violation de cette politique est considérée comme une affaire sérieuse devant être examinée et discernée.

Harcèlement personnel

Politique :

Le magasin s'engage à promouvoir un environnement dans lequel toutes les personnes sont traitées avec dignité et respect et à l'abri de tout harcèlement dans l'environnement du magasin.

Objectif :

L'objectif de cette politique est d'établir des lignes directrices et des procédures à suivre en cas de harcèlement de nature personnelle.

Responsabilité :

Il incombe à chacun de signaler tout incident de harcèlement personnel à la direction du magasin ou à son représentant. Il incombe à la direction du magasin ou à son représentant d'enquêter sur toutes les plaintes de harcèlement personnel et de prendre les mesures disciplinaires nécessaires.

Les allégations de harcèlement liées à la conduite ou aux commentaires de la direction du magasin seront présentées par écrit au président régional approprié qui nommera un enquêteur indépendant pour enquêter sur les allégations et préparer un rapport pour le Conseil approprié. Le Conseil prendra les mesures appropriées.

Procédure :

Le harcèlement personnel inclut, mais n'est pas limité à :

- a. Des actions non désirées, des commentaires désobligeants ou dégradants, des blagues ou des insultes;
- b. Des affiches, photos, caricatures, graffitis ou dessins dérogatoires ou dégradants;
- c. Les insinuations, les railleries, l'ostracisme à l'égard d'un membre, d'un employé ou d'une personne desservie;
- d. Des menaces, de l'intimidation, de la coercition;
- e. des actions ou gestes malveillants.

Les comportements qui relèvent de la définition du harcèlement ne seront pas tolérés. Une personne qui se sent harcelée doit se référer à la Politique sur le harcèlement sexuel pour connaître la procédure à suivre :. Les conséquences potentielles pour un employé reconnu coupable de harcèlement personnel seront les mêmes que pour ceux qui se livrent à du harcèlement sexuel.

Définition : *Le harcèlement personnel est une conduite ou un commentaire répréhensible à l'égard d'une personne spécifique, qui ne sert aucun objectif professionnel légitime et qui a pour effet de créer un environnement de travail intimidant, humiliant, hostile ou offensant. Aux fins de la présente politique, le harcèlement personnel comprend les comportements ou les commentaires qui constituent une discrimination en vertu du Human Rights Code de la Colombie-Britannique.*

Discrimination politique

Politique :

La direction, les employés et les bénévoles ne feront pas de discrimination illégale à l'encontre d'une personne ou d'une catégorie de personnes protégées par une exigence fédérale, provinciale ou locale.

Objectif :

- Promouvoir un environnement de travail exempt de toute forme de discrimination, qu'elle soit illégale ou non.

Responsabilité : Direction du magasin, employés et bénévoles.

Procédure : Les employés et les bénévoles doivent lire et comprendre la définition de la discrimination.

Définition : *Le harcèlement personnel est une conduite ou un commentaire répréhensible à l'égard d'une personne spécifique, qui ne sert aucun objectif professionnel légitime et qui a pour effet de créer un environnement de travail intimidant, humiliant, hostile ou offensant. Aux fins de la présente politique, le harcèlement personnel comprend les comportements ou les commentaires qui constituent une discrimination en vertu du Human Rights Code de la Colombie-Britannique.*

Le tabagisme et l'utilisation des cigarettes électroniques

Politique :

L'usage du tabac, de produits de vapotage et de cannabis est interdit à l'intérieur du magasin. Le tabagisme n'est pas admis sur le terrain où se trouvent les installations de la SSVP. La distance entre les entrées des installations et les endroits où l'usage du tabac, des produits de vapotage et du cannabis est permis est déterminée par la législation provinciale en vigueur concernant ces activités.

Objectif :

Cette politique garantit un environnement de travail sans fumée ni produits du tabac pour les personnes desservies, les employés et les bénévoles.

Responsabilité :

Il est de la responsabilité de la direction du magasin, de tous les employés et bénévoles et de veiller au respect de cette Politique.

Procédure :

Le magasin interdit les activités suivantes sur le lieu de travail :

- Fumer;
- Tenir en main tout produit de tabac ou autres substances allumés;
- Utiliser une cigarette électronique;
- Tenir en main une cigarette électronique activée.

Par conséquent, les activités susmentionnées sont interdites dans toutes les installations de la SSVP. Sauf en cas d'urgence, les travailleurs ne sont pas tenus d'entrer ou de travailler dans une zone intérieure ou un véhicule où les activités susmentionnées sont autorisées jusqu'à ce que la fumée ait été efficacement éliminée.

Les zones désignées où les activités susmentionnées sont autorisées (le cas échéant) doivent être situées dans un endroit extérieur sûr, à une distance minimale de 6 mètres des portes, des fenêtres et des prises d'air d'un espace de travail intérieur, et doivent être clairement identifiées dans les procédures du programme ou par des panneaux.

Le magasin respectera également toutes les lois municipales, provinciales et fédérales concernant le tabagisme et l'utilisation de produits du tabac sur le lieu de travail.

En outre, des panneaux d'interdiction de fumer sont affichés à divers endroits dans le bâtiment et tout le personnel travaillant dans n'importe quel endroit de l'établissement est informé qu'il doit respecter les panneaux d'interdiction de fumer.

Les employés et les bénévoles recevront une copie de cette politique dans le dossier d'orientation.

Politique à l'égard des médias sociaux

Politique :

L'utilisation des médias sociaux doit être conforme aux politiques et pratiques de confidentialité du magasin. Les médias sociaux peuvent être utilisés pour promouvoir les services du magasin lorsque cette utilisation a été approuvée au préalable par la direction du magasin ou son représentant.

La direction tiendra un répertoire sécurisé de toutes les informations de connexion et de tous les mots de passe pour la présence sur les plateformes en ligne et les sites de médias sociaux. La direction du magasin ou son représentant aura un accès administratif à tous les sites. La direction ou une personne désignée est chargée de vérifier régulièrement les sites de médias sociaux pour s'assurer que le contenu promu reflète les valeurs de la SSVP et est approprié pour nos divers publics. La direction ou son représentant procédera à un examen régulier des sites de médias sociaux. Les sites peuvent être fermés s'ils ne servent plus l'objectif pour lequel ils ont été créés ou s'ils sont gérés d'une manière qui dénature ou porte atteinte à la réputation de la SSVP.

Objectif :

Le magasin maintient une politique relative aux médias sociaux afin de garantir que l'utilisation de ces médias à des fins de promotion et de communication est réglementée en interne afin de respecter les politiques et procédures de confidentialité.

Responsabilité : La direction du magasin

Procédure :

Les sites des médias sociaux devront :

- Être approuvé par la direction du magasin ou son représentant avant d'être mis en ligne.
- Respecter les politiques du magasin de la SSVP, y compris celles relatives à la vie privée et aux informations confidentielles.
- Préserver la dignité et la sécurité des personnes servies, des employés et des bénévoles.
- Fournir une formation et des ressources aux employés et aux bénévoles du magasin lorsque cela fait partie des activités professionnelles.
- Respecter les règles du droit d'auteur en citant nos sources. Nous demanderons la permission de faire référence à des documents protégés par le droit d'auteur avant de

les publier. Cette politique s'applique au contenu textuel, aux images, aux éléments de conception graphique et au contenu audio ou vidéo.

Les employés et les bénévoles devront :

- S'identifier clairement lorsqu'ils écrivent et publient.
- Ne pas utiliser les comptes de messagerie des employés et des bénévoles (enregistrés auprès de la SSVP) pour des sites personnels (exception : envoi de courriels depuis la maison pour des questions professionnelles, par exemple pour signaler un congé de maladie).
- Être professionnellement responsable de ce qu'ils écrivent et publient. L'utilisation des sites de médias sociaux est régie par la SSVP et les valeurs chrétiennes.
- Assurez-vous que les activités de réseautage social effectuées au travail sont liées au travail.

Politique et procédure d'enquête sur le lieu de travail

Politique :

Le [magasin] s'engage à trouver une solution équitable à toutes les allégations formulées à l'encontre d'employés et de bénévoles. Toutes les allégations font l'objet d'une enquête pour déterminer les faits et les circonstances de chaque cas. Chaque allégation fait l'objet d'une enquête distincte afin de garantir un examen et une étude approfondis. La direction du magasin ou son représentant participera à chaque enquête, accompagné d'un autre employé objectif ou d'un bénévole expérimenté.

Objectif :

- S'assurer que toutes les allégations reçoivent l'attention et la considération de la direction par le biais de procédures d'enquête objectives.

Responsabilité : La direction du magasin ou son représentant.

Procédure :

- Toutes les allégations de mauvaise conduite, y compris le non-respect des politiques et procédures, doivent être adressées immédiatement à la direction du magasin. La direction mettra en place un processus d'enquête sur l'allégation dans les 48 heures suivant la réception de l'allégation.
- Le directeur nommera une personne désignée pour diriger l'enquête et un cadre supérieur pour aider l'enquêteur principal.
- La tenue de dossiers commence au moment où le directeur du magasin reçoit l'allégation : heure de réception, nom de la personne qui fait l'allégation, description de l'allégation, nom de la personne qui aurait participé à la violation de la conduite.

- Chaque étape de l'enquête est documentée : nom des enquêteurs, personnes impliquées, personnes interrogées, déclarations concernant l'allégation, preuves directes le cas échéant, déclaration de la personne accusée, observations des enquêteurs, recommandations au directeur du magasin.
- Les environnements de travail syndiqués doivent inclure un représentant syndical et doivent inclure les directives d'enquête telles que stipulées dans la convention collective.
- La personne accusée doit être informée en temps opportun du résultat de l'enquête et des mesures que la direction entend prendre.

Respect de la politique

Politique :

Les employés et les bénévoles connaissent et acceptent de respecter le contenu du manuel des politiques et procédures de la SSVP.

Objectif :

S'assurer que les employés et les bénévoles comprennent et acceptent de suivre une norme de pratique et de comportement telle que définie par la direction du magasin.

Responsabilité :

Le respect des normes de pratique et de comportement par tous les employés et les bénévoles est la responsabilité de la direction du magasin ou de son représentant.

Procédure :

Pendant l'orientation, les employés et les bénévoles liront, signeront et dateront les formulaires intitulés Normes de conduite éthique et Déclaration de confidentialité.

Les employés et bénévoles qui sont témoins d'un comportement non conforme aux normes requises, qu'il s'agisse d'eux-mêmes ou d'un autre employé ou bénévole, sont tenus de porter la question à l'attention de la direction du magasin ou de son représentant.

Service à la clientèle

Politique :

i-iv Interactions respectueuses

Toutes les personnes qui reçoivent un service seront traitées avec respect. Cela inclut l'utilisation d'un langage approprié. Les jurons et les termes discriminatoires ne sont en aucun cas acceptables. Le service doit être opportun et respectueux des besoins de la personne servie. Les temps d'attente doivent être réduits au minimum. Tous les employés et bénévoles doivent faire

preuve d'amabilité et de courtoisie. L'environnement du magasin doit projeter un service accueillant et inclusif.

Les règlements du magasin en matière de paiement, de mise de côté, de crédit et de service restreint doivent être définis pour chaque établissement en fonction de sa situation.

Plaintes

Politique :

Le magasin sera ouvert aux commentaires constructifs et aux plaintes des personnes servies et répondra à chaque plainte de manière appropriée.

Objectif :

Les commentaires constructifs et les plaintes concernant le service peuvent aider la direction à améliorer le service et à mieux répondre aux besoins des personnes desservies.

Responsabilité : La direction du magasin ou son représentant.

Procédure :

- Les commentaires et les plaintes seront notés et transmis à la direction du magasin.
- Les plaintes écrites seront immédiatement transmises à l'équipe de direction pour examen.
- La direction les examinera pour déterminer s'il s'agit d'une allégation relative à la politique ou d'une demande d'amélioration du service.
- La direction traitera les plaintes sérieuses conformément aux politiques et aux procédures en vigueur.
- Les commentaires constructifs seront évalués et transmis aux employés et aux bénévoles afin d'améliorer le service, le cas échéant.

Politiques de santé et sécurité

i. Incidents graves

Des incidents graves peuvent survenir sur les lieux du magasin.

Il existe deux types d'incidents graves :

- A. Une altercation ou un accident lors duquel personne n'est blessé.
- B. Une altercation ou un accident lors duquel une ou plusieurs personnes sont blessées.

Les deux types d'incident doivent être consignés par écrit.

- En cas de blessure, déterminez rapidement si une alerte doit être déclenchée au 911.

- Faites appel au personnel sur place qui possède un certificat de secourisme (si possible).
- Ne déplacez pas la personne blessée avant que ses blessures aient été évaluées.
- Appelez le 911 en cas de doute.
- Si la personne blessée est une personne desservie, recueillez ses coordonnées pour le suivi.
- Faites un suivi dans les 24 heures pour confirmer que la personne n'a pas besoin de soins supplémentaires.

Les magasins doivent explorer des réponses plus complètes aux incidents critiques et créer un protocole de premiers soins pour l'établissement.

Les magasins ont également besoin de protocoles pour :

- Matières dangereuses – manipulation et entreposage
- Certificats de premiers soins

Politique sur le rhume et la grippe

Politique :

Les employés et les bénévoles sont tenus de rester à la maison en congé de maladie s'ils souffrent d'un simple rhume ou de la grippe. Personne ne peut se rendre sur le lieu de travail s'il souffre de virus saisonniers et/ou endémiques.

Objectif : Éviter la propagation de maladies parmi les employés, les bénévoles et les personnes servies.

Procédure : Suivez le protocole de signalement des absences pour cause de maladie.