

Code d'éthique et de conduite

Garantie Construction Résidentielle

Octobre 2018



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE

MISSION

Administrer le plan de garantie applicable aux bâtiments résidentiels neufs et assurer la protection des acheteurs.

ENGAGEMENT

Améliorer la qualité de la construction résidentielle au Québec.

VISION

Des constructions de qualité pour des bénéficiaires satisfaits.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Je suis fier de vous présenter le tout premier code d'éthique et de conduite de Garantie de construction résidentielle. Celui-ci s'articule autour de nos cinq valeurs phares : l'excellence, l'équité, la transparence, le respect et la responsabilité.

Comme vous le savez, la création de GCR remonte à 2015, lorsque le gouvernement du Québec a modifié la réglementation portant sur les plans de garantie des habitations neuves. Nous avons acquis en très peu de temps l'expérience, de bonnes pratiques et le savoir-faire nécessaire afin de bien remplir notre mission. GCR a d'ailleurs obtenu en 2018 la certification ISO 9001 : 2015. Nous devons en être fiers, car il est rare qu'une organisation récente comme la nôtre puisse obtenir cette certification prestigieuse.

Nous sommes responsables d'administrer le seul plan de garantie obligatoire des bâtiments résidentiels neufs sur l'ensemble du territoire québécois. Notre objectif ultime est de protéger adéquatement les ménages qui acquièrent une habitation neuve en leur procurant une tranquillité d'esprit, à un moment charnière de

leur vie. Nous avons donc le devoir d'offrir un service exceptionnel, d'agir avec honnêteté et intégrité et de chercher quotidiennement à nous surpasser. Ainsi, notre crédibilité et notre réputation s'en trouveront grandies et ce sera les acheteurs d'habitations neuves et les entrepreneurs en construction résidentielle qui seront les premiers à en bénéficier.

Le Code d'éthique et de conduite est la suite logique de tout ce que nous avons entrepris depuis nos débuts. Il nous servira de guide et de référence afin d'atteindre l'excellence et les plus hauts standards en matière d'éthique professionnelle. Bien entendu, pour que le Code s'intègre au sein de GCR et qu'il soit efficace, il faut l'engagement et le dévouement de tout le personnel, et ce, à tous les instants. Comme le dit le proverbe : « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin ». Je compte sur vous!

Daniel Laplante

TABLE DES MATIERES

MOT DU PRÉSIDENT	3	LA TRANSPARENCE	11
INTRODUCTION	5	PRISE DE DÉCISION	11
ENGAGEMENT ÉTHIQUE	6	COMMUNICATION D'INFORMATION DE QUALITÉ	11
TOUS LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GCR	6	LE RESPECT	12
GESTIONNAIRES	6	FOURNISSEURS DE BIENS ET SERVICES	12
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES	6	COLLÈGUES DE TRAVAIL	12
PRISE DE DÉCISIONS ÉTHIQUES	7	ÉTHIQUE	13
QUESTIONS À SE POSER	7	CONFLITS D'INTÉRÊTS	13
L'EXCELLENCE	8	CADEAUX ET DIVERTISSEMENT	14
RIGUEUR AU TRAVAIL	8	ACTIVITÉS EXTERNES PROFESSIONNELLES	14
EFFICACITÉ	8	UTILISATION DES BIENS DE L'ORGANISATION	14
GESTION ENTREPRENEUR ET CONSOMMATEUR	9	PROTECTION DES DONNÉES CONFIDENTIELLES	15
L'ÉQUITÉ	10	RELATIONS AVEC LE PUBLIC ET LES MÉDIAS	15
NEUTRALITÉ	10	ALCOOL ET DROGUE	16
PROCESSUS DÉCISIONNEL	10	SANTÉ ET SÉCURITÉ	17
		RELATIONS ENTRE LES EMPLOYÉS	17
		PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	17
		ACTIVITÉS POLITIQUES	17
		SIGNALEMENT DES INFRACTIONS ET PLAINTES	18
		MANQUEMENT AU CODE	19
		QUI JOINDRE ?	19

INTRODUCTION

Notre Code d'éthique et de conduite (ci-après, le « Code ») présente les comportements à adopter afin de respecter les normes d'éthique et de conduite de GCR. Le Code vise la mise en place de mesures de prévention pour assurer la neutralité, le professionnalisme et éviter tout conflit d'intérêts réel ou apparent.

Le Code s'applique à tous, c'est-à-dire à tous les dirigeants, tous les employés (temps plein, temps partiel et contractuels), aux stagiaires et différents partenaires qui représentent GCR ou agissent pour son compte. Les règles du Code s'appliquent en tout temps et en tout lieu lors de l'exercice de nos fonctions pour GCR, qu'il s'agisse d'activités à caractère professionnel ou social.

Le Code ne peut traiter de toutes les situations possibles. Nous devons donc faire preuve de jugement et s'assurer d'aller chercher de l'assistance lorsque nous avons des questions ou des incertitudes. Agir de bonne foi ne nous met toutefois pas à l'abri d'une faute qui pourrait ternir notre réputation et celle de GCR. Nous sommes donc tenus d'adopter une conduite qui soit au-dessus de tout soupçon.

GCR se réserve le droit d'apporter des modifications au Code en tout temps. GCR avisera tous les membres de l'équipe des modifications apportées au code, et ce, avant qu'elles n'entrent en vigueur. Tous

les membres de l'équipe de GCR devront maintenir à jour leur connaissance du Code et mettre en pratique toutes les exigences en matière d'éthique de GCR, en plus de renouveler annuellement leur engagement à cet effet.

Le Code est disponible sur l'Intranet de soutien.

RESPONSABILITÉ ET ENGAGEMENT ÉTHIQUE

Définition

La **responsabilité** exige le respect des encadrements dans toutes les pratiques d'affaires et de gestion. Être responsable, c'est aussi agir avec honnêteté, compétence et transparence.

Notre **engagement éthique** : nous tenons à maintenir les plus hauts standards en matière d'éthique en maintenant une réputation d'intégrité et de confiance aux yeux des clients, du public en général et des parties prenantes.

Nous avons des responsabilités à assumer lorsqu'il est question d'éthique, que ce soit de respecter les règles et les principes du Code, de s'assurer que chaque personne le respecte et le fait vivre, en discutant, entre autres, avec nos collègues lorsque nous croyons qu'une situation comporte un enjeu éthique.

TOUS LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GCR

Nous sommes tous tenus d'agir conformément aux règles du présent Code. Pour ce faire, nous devons :

- ❖ Le connaître et le comprendre, et s'informer auprès d'une personne ressource en cas d'incertitude;
- ❖ Participer aux formations et initiatives proposées;
- ❖ Le respecter et le faire vivre;
- ❖ Signaler tous manquements au Code.

GESTIONNAIRES

En plus des responsabilités qui incombent à tous les membres de l'équipe de GCR les gestionnaires doivent :

- ❖ Connaître le code et les procédures de résolution de problème pour être en mesure de guider ses employés;

- ❖ Donner l'exemple en adoptant les comportements présentés dans le présent code;
- ❖ Favoriser et maintenir un climat dans lequel le respect du code est la norme et intervenir rapidement auprès des employés en cas de manquement;
- ❖ Veiller à ce que tous ses employés lisent le code et renouvèlent annuellement leur engagement à s'y conformer;
- ❖ Identifier les risques de manquements au code et intervenir pour éliminer ces risques.

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

En plus des responsabilités qui incombent à tous les membres de l'équipe de GCR, le service des ressources humaines doit :

- ❖ Accompagner les gestionnaires et les employés dans l'interprétation du Code;
- ❖ Accompagner les gestionnaires pour faire vivre et respecter le Code auprès des employés;
- ❖ Réviser et mettre à jour le Code et assurer le renouvellement de l'engagement du personnel à s'y conformer;
- ❖ Traiter les signalements et veiller à faire un suivi diligent.

PRISE DE DÉCISIONS ÉTHIQUES

Le Code sert à nous guider dans nos actions quotidiennes pour que nous agissions toujours de manière intègre. Toutefois, nous pouvons nous retrouver à certains moments dans une situation complexe où il devient difficile de savoir quelle est la bonne chose à faire. Dans une telle situation, nous vous invitons à vous poser les questions suivantes pour déterminer si la situation est conforme à l'éthique de GCR ou non.

QUESTIONS À SE POSER

- ❖ Quelle est mon impression première face à situation ?
- ❖ Est-ce conforme aux politiques et procédures de l'organisation ?
- ❖ Est-ce légal ?
- ❖ Est-ce qu'en plus d'être légales, mes actions sont honnêtes, équitables, transparentes et conformes aux règles d'éthique ?
- ❖ Ma décision peut-elle avoir des conséquences négatives sur une personne ou encore sur l'organisation ou sa réputation ?
- ❖ La décision sera-t-elle acceptée par les employés, les dirigeants, les partenaires, les clients, les médias et le grand public ?
- ❖ Si la situation se trouvait relatée dans les médias, est-ce que cela me mettrait ou mettrait GCR dans l'embarras ?
- ❖ Est-ce que j'exposerais GCR ou moi-même à un risque inutile ?

Si après vous être posé¹ toutes ces questions vous êtes toujours dans le doute, nous vous invitons à consulter votre gestionnaire ou le service des ressources humaines.

¹L'utilisation du masculin sert uniquement à alléger le texte.

L'EXCELLENCE

Définition

L'excellence est une valeur qui imprègne chaque étape de notre travail et qui permet d'offrir le meilleur service possible à nos clients, ainsi que d'améliorer la qualité de la construction résidentielle au Québec. Elle nous oblige à acquérir les meilleurs talents et à aborder notre travail avec une approche méthodique, efficace et intègre.

RIGUEUR AU TRAVAIL

Qu'est-ce que la rigueur au travail ?

Il s'agit d'une discipline qui nous amène à suivre les directives et règles applicables. La rigueur doit être présente dans l'ensemble de notre travail et en constante amélioration.

Exemples de rigueur au travail :

- ❖ Faire preuve de professionnalisme;
- ❖ Respecter les processus qui sont mis en place;
- ❖ Terminer les tâches entreprises;
- ❖ Ne pas négliger la qualité au profit de la quantité;
- ❖ Révérifiez son travail pour s'assurer qu'il correspond aux règles et aux attentes.

Comment faire preuve de rigueur sans devenir rigide?

- ❖ Être plus rigoureux avec nous-mêmes qu'avec les autres;
- ❖ Ne jamais perdre de vue que la réalité peut changer;
- ❖ Envisager toutes les possibilités;
- ❖ Accepter la critique;

- ❖ Ne pas faire des règles un absolu;
- ❖ S'assurer que les règles soient à notre service et non que nous soyons au service des règles.

EFFICACITÉ

L'efficacité peut se définir comme l'optimisation de nos efforts. Chez GCR, nous souhaitons atteindre de tels résultats en ayant notamment une collaboration entre tous les départements de l'organisation.

Que pouvons-nous faire pour améliorer notre efficacité au travail ?

Pour améliorer notre efficacité au travail, nous devons prendre en considération ce qui se trouve en amont et en aval de notre travail. Nous devons également nous questionner et nous informer de l'impact que peut avoir notre travail sur celui des autres. Cette pratique permet d'augmenter l'efficacité et de créer une meilleure synergie au sein de l'organisation.

GESTION ENTREPRENEUR ET CONSOMMATEUR

GCR vise la mise en place d'une approche comprenant l'identification des besoins, l'évaluation de la satisfaction et l'amélioration des services.

Comment pouvons-nous maintenir des relations respectueuses avec les entrepreneurs et les consommateurs ?

Nous pouvons atteindre cet objectif en assurant des services courtois, rapides et équitables. Tous les entrepreneurs et consommateurs doivent bénéficier du même service de qualité.

Exemples de comportements respectueux :

- ❖ Être honnête et intègre dans le cadre de notre travail et ce, en respectant les lois, règlements, politiques et directives applicables au sein de l'organisation;
- ❖ Être attentif, poli, courtois et empathique;
- ❖ Répondre aux demandes des entrepreneurs, des consommateurs et de nos collègues avec diligence et précision.

Comment peut-on s'assurer d'offrir un excellent service aux consommateurs et aux entrepreneurs ?

Chez GCR, nous croyons que la responsabilité d'offrir un bon service aux consommateurs et aux entrepreneurs n'incombe pas à quelques individus, mais plutôt à l'ensemble de l'organisation.

Exemples de comportements nécessaires pour offrir un bon service aux entrepreneurs et aux consommateurs :

- ❖ Donner des réponses de qualité aux consommateurs et entrepreneurs autant au niveau du langage, du respect, de la pertinence et de la politesse;
- ❖ Garder une attitude positive en tout temps;
- ❖ Donner une réponse le plus rapidement possible, même si cette réponse est pour planifier à quel moment nous fournirons une réponse complète;
- ❖ Faire le maximum pour aider les entrepreneurs et les consommateurs. Lorsqu'il n'est pas possible de les aider, les rediriger aux bonnes personnes;
- ❖ S'assurer que la solution proposée à l'entrepreneur ou au consommateur répond bien à sa demande, au moment de terminer notre conversation.

L'ÉQUITÉ

Définition

Chez GCR, l'**équité** est une manière de penser et d'agir. Lorsque nous prenons une décision ou traitons une demande, nous le faisons avec une neutralité bienveillante. Ceci implique que nous agissons avec objectivité, compétence et de manière à éviter tout conflit d'intérêt réel ou apparent.

NEUTRALITÉ

Chez GCR, nous devons faire preuve d'une neutralité bienveillante lorsque nous traitons avec tous nos clients.

Comment pouvons-nous nous assurer de rester neutres dans le cadre de notre travail ?

- ❖ En évitant de faire passer ses préférences personnelles avant le bien-être de l'organisation. Même si une situation nous déplaît, nous devons rester objectif et prendre la meilleure décision possible pour l'organisation;
- ❖ En évitant de se retrouver en situation de conflit d'intérêts qu'il soit réel, potentiel ou apparent;
- ❖ En s'assurant d'avoir les compétences nécessaires pour s'acquitter de nos responsabilités;
- ❖ En basant nos décisions sur des faits et s'assurer de demeurer objectif dans cette démarche.

PROCESSUS DÉCISIONNEL

Comment pouvons-nous nous assurer d'être équitables lorsque nous prenons une décision ?

Lorsque nous prenons une décision, nous devons analyser chaque cas avec le même processus décisionnel. Nous devons toutefois faire preuve d'une neutralité bienveillante et prendre en compte les divers aspects qui peuvent influencer notre processus décisionnel.

Chaque situation possède son contexte et c'est le propre de l'équité de prendre en compte ce contexte. Cela ne nous amènera pas nécessairement à toujours prendre la même décision, mais plutôt à prendre la meilleure décision selon la situation.

LA TRANSPARENCE

Définition

La **transparence** implique de parler avec sincérité, de toujours être capable de justifier nos actions et nos décisions, et de communiquer une information de qualité, complète et compréhensible de manière à bâtir et conserver la confiance du public et des clients.

PRISE DE DÉCISION

Lorsque nous prenons une décision, nous devons non seulement la communiquer, mais également expliquer pourquoi cette décision a été prise. Nous devons donc être en mesure de justifier les décisions qui ont été prises.

À quel moment devons-nous communiquer l'information relative à une décision ?

L'information relative à une décision doit être communiquée seulement lorsque la décision a été prise. Il serait contre-productif d'expliquer chaque étape d'un processus décisionnel en cours, puisqu'il n'y a pas encore de décision qui a été prise. Cela pourrait créer de la confusion, alourdir le processus décisionnel et briser le lien de confiance avec le public, les clients et les employés.

Devons-nous expliquer le processus décisionnel dans son ensemble ?

Non, il n'est pas nécessaire d'expliquer le processus décisionnel dans son ensemble. Il est toutefois important de donner les informations importantes qui nous ont menées à cette décision.

COMMUNICATION D'INFORMATION DE QUALITÉ

Qu'est-ce qui constitue une information de qualité ?

Une information de qualité présente les caractéristiques suivantes :

- ❖ **Complète** : couvre les aspects nécessaires à sa bonne compréhension;
- ❖ **Fiable** : répond au niveau de confiance que l'on peut accorder à une information;
- ❖ **Pertinente** : répond au besoin des gens qui la consulte;
- ❖ **À jour** : présente les dernières modifications.

De plus, pour être en mesure de communiquer de l'information de qualité, nous devons nous assurer de choisir le moyen de communication le plus adéquat pour partager notre information.

LE RESPECT

Définition

Nous traitons toutes les personnes avec lesquelles nous interagissons avec respect, tout en assurant des services courtois, rapides et équitables à nos clients. GCR offre un milieu de travail sain et chaque employé est important et a un devoir de respect envers les autres. Tous doivent travailler dans un esprit d'ouverture à l'égard des idées des employés, de l'employeur, des clients et des partenaires.

FOURNISSEURS DE BIENS ET SERVICES

Qu'est-ce qui caractérise une relation respectueuse avec nos fournisseurs ?

Le respect de nos fournisseurs passe d'abord par la communication, la transparence et la diligence dont nous faisons preuve dans nos échanges. Toutefois, il ne faut pas perdre de vue les exigences de GCR en ce qui concerne la qualité attendue, les délais à respecter et les conditions de paiement.

COLLÈGUES DE TRAVAIL

Quelle est l'importance du respect en milieu de travail ?

Le respect au sein de l'organisation est fondamental pour créer une culture d'organisation saine et où chacun se sent accepté et apprécié pour son travail. En découle un environnement de travail plus

agréable autant pour les employés que pour nos différentes clientèles et partenaires.

Quels comportements doivent être adoptés pour favoriser le respect en milieu de travail ?

Plusieurs comportements peuvent aider à la création d'un environnement de travail respectueux, mais certains petits gestes que nous pouvons adopter au quotidien peuvent faire une grande différence, comme par exemple le fait de saluer ses collègues.

Pour éviter le commérage lorsque nous éprouvons des insatisfactions, nous devons nous adresser à la personne concernée. Dans la mesure où il n'est pas possible de régler la situation, s'adresser à la personne qui a le pouvoir de régler notre problème.

Nous souhaitons également vous rappeler que toutes formes d'harcèlement, de discrimination ou de violence sont formellement interdites au sein de l'organisation.

ÉTHIQUE

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Quand sommes-nous en situation de conflits d'intérêts ?

Nous sommes en situation de conflits d'intérêts lorsque nous plaçons ou donnons l'impression de placer nos intérêts personnels ou ceux d'un tiers avant ceux de GCR. Une telle situation pourrait porter préjudice à GCR ou même à notre propre réputation. Nous devons donc éviter de nous placer en situation de conflits d'intérêts réels, potentiels ou apparents.

À noter qu'un conflit d'intérêt ne constitue pas un manquement au code, mais que le fait de pas le signaler en est un.

Quand y a-t-il apparence de conflit d'intérêts ?

Il y a apparence de conflit d'intérêts lorsqu'une situation porte à croire qu'il y a un conflit d'intérêts, même s'il n'y en a aucun.

Par exemple, dans le cas où une personne pourrait croire que nous sommes dans une situation où nous pourrions faire passer nos intérêts personnels ou ceux de notre conjoint, d'un membre de notre famille, d'un ami ou d'un partenaire d'affaires, avant les intérêts de GCR, il y a apparence de conflits d'intérêts.

Quoi faire lorsque nous nous retrouvons dans une situation où il y a un conflit d'intérêts?

Dès qu'un dirigeant ou un employé estime qu'il pourrait être en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent, il doit obligatoirement en avvertir son supérieur immédiat.

Comment peut-on savoir si nous sommes en situation de conflit d'intérêts ?

Pour déterminer si nous nous trouvons en situation de conflit d'intérêts, nous devons nous poser les questions suivantes :

- ❖ Mes intérêts personnels influent-ils ou semblent-ils influencer sur ma capacité de prendre des bonnes décisions pour GCR ?
- ❖ Puis-je profiter de mon implication dans cette situation ou faire profiter un ami ou un proche ?
- ❖ Est-ce que cette situation me pousse à vouloir faire passer mes propres intérêts avant ceux de GCR ?
- ❖ Si cette situation était rendue publique, pourrait-elle porter préjudice à ma réputation ou à celle de GCR ?

CADEAUX ET DIVERTISSEMENT

Qu'est-ce qui est considéré comme un cadeau ?

Un cadeau peut être plusieurs choses, comme par exemple un objet, de l'argent comptant, des œuvres d'art, des bijoux, des voyages, des billets pour assister à un événement, etc.

Il y a aussi les avantages comme les réductions, les services, les prêts, les faveurs, les privilèges exceptionnels, les traitements de faveur, etc. qui sont également considérés comme des cadeaux par GCR.

Si nous nous trouvons dans une situation où ne savons pas s'il s'agit d'un cadeau, nous devons communiquer avec notre gestionnaire ou le service des ressources humaines. Dans le doute, il est préférable de poliment décliner l'offre ou le cadeau.

Peut-on accepter des invitations, des cadeaux ou profiter d'avantages offerts par des tiers ?

Non, GCR ne permet en aucun cas que nous acceptions des invitations, des cadeaux ou des avantages s'ils sont susceptibles de nuire à notre objectivité, d'influencer notre jugement ou de créer une obligation.

En aucun cas nous devons nous comporter de façon à laisser croire que nous accepterions de recevoir de tels avantages.

ACTIVITÉS EXTERNES PROFESSIONNELLES

Peut-on occuper des fonctions professionnelles externes ?

La participation à des activités professionnelles externes est acceptée à condition qu'elle ne puisse en aucun cas engendrer un conflit d'intérêts avec les activités de GCR.

Si notre participation à une activité suscite un conflit d'intérêts, l'organisation se donne le droit d'exiger des modifications à l'activité ou encore que nous y mettions fin.

Le fait de participer à des activités externes (activité personnelle, communautaire, etc.) qui demandent beaucoup de temps et d'énergie, au point de diminuer nos capacités lorsque nous nous trouvons chez GCR constitue un conflit d'intérêt.

Nos activités professionnelles extérieures ne doivent pas empiéter sur nos heures de travail chez GCR. De plus, nous ne devons pas faire usage des biens de l'organisation (photocopieurs, ordinateurs, papier à lettres, etc.) dans le cadre de ces activités.

UTILISATION DES BIENS DE L'ORGANISATION

Pouvons-nous utiliser les biens de GCR à des fins personnelles ?

Non, il est contraire au principe de loyauté :

- ❖ D'utiliser le lieu de travail pour s'adonner à des activités commerciales personnelles, telles que la vente de produits ou de services;
- ❖ D'utiliser les biens de GCR (outils, matériel, équipements et locaux), les services de collègues ou des heures rémunérées à des fins autres que l'exercice de nos fonctions, par exemple, pour des activités d'organisation, de recrutement, de publicité ou toute autre activité personnelle.

Pouvons-nous utiliser les ressources informatiques de l'entreprise à des fins personnelles ?

GCR fournit l'accès à des ressources (le courrier électronique, Internet, les réseaux informatiques, les disques durs, le Navigateur, IPSUM, etc.) pour utilisation et partage de données en lien avec les activités de l'organisation.

Les ressources électroniques fournies par l'organisation demeurent une propriété exclusive et leurs usages doivent être faits de manière responsable, appropriée et éthique.

L'organisation permet toutefois d'utiliser le téléphone, l'ordinateur et le courrier électronique à des fins personnelles, à condition d'en faire un usage raisonnable et approprié.

PROTECTION DES DONNÉES CONFIDENTIELLES

En tant qu'employés de GCR nous nous devons de protéger les données confidentielles de l'organisation, ce qui inclut les informations concernant les employés et les clients. Ces informations ne doivent en aucun cas être communiquées à quiconque (que ce soit des employés, des mandataires, des consultants ou autres tiers), sauf si cette information est nécessaire à la réalisation de leur travail.

À l'égard de quel type d'information avons-nous un devoir de confidentialité absolue?

L'information qui doit demeurer confidentielle est celle que la loi définit comme telle ou que GCR choisit de traiter comme telle. Nous avons le devoir de confidentialité absolue notamment dans les cas suivants :

- ❖ Les renseignements personnels, sauf si les personnes directement concernées consentent à leur divulgation. À noter qu'il est important de conserver uniquement les informations à caractère confidentiel qui sont nécessaires pour le déroulement des activités de GCR;
- ❖ Les renseignements dont la communication pourrait nuire au déroulement d'une enquête, d'une poursuite judiciaire ou d'une négociation.

Sommes-nous tenus au secret même après avoir quitté GCR ?

Oui. Même après la cessation d'emploi, nous devons préserver la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de nos fonctions. De plus, les informations appartenant à GCR ou confiées à GCR doivent être retournées au moment de la cessation d'emploi.

En cas de doute, il est d'abord recommandé d'opter pour la discrétion et la prudence. Par la suite, nous devons nous informer auprès de notre gestionnaire, ce dernier pourra nous indiquer comment traiter l'information.

RELATIONS AVEC LE PUBLIC ET LES MÉDIAS

Pouvons-nous utiliser les médias sociaux pour exprimer des opinions personnelles sur l'organisation ?

Oui, nous pouvons exprimer notre opinion sur l'organisation à condition d'agir avec loyauté et diligence. Cela implique que lorsque nous émettons notre opinion sur l'organisation nous ne devons pas la discréditer ou nuire à son image. Cette obligation est autant en vigueur pendant les heures de travail que pendant les heures où nous

ne sommes pas au travail. Il en va de même lorsque nous parlons des employés et de nos clients.

De plus, nous ne devons en aucun cas communiquer de l'information confidentielle sur les réseaux sociaux. Cela comprend les renseignements personnels sur nos clients, nos collègues et autres partenaires de l'entreprise.

Ces règles s'appliquent même lorsque nous utilisons notre propre équipement informatique. Cela ne nous donne pas le droit d'émettre des opinions négatives à l'égard de GCR et de ses clients.

Pouvons-nous accepter les demandes d'amitié de journalistes, de chercheurs, de députés ou d'opposants aux activités de GCR sur Facebook, Twitter, LinkedIn ou autres médias sociaux?

Oui, à condition que les échanges soient toujours faits en respectant notre devoir de loyauté envers GCR. Lorsque des demandes d'informations sont transmises, nous devons les faire parvenir au responsable des communications puisque seules les personnes spécifiquement désignées par l'organisation peuvent répondre aux questions.

Quand pouvons-nous nous exprimer au nom de l'organisation auprès des médias ?

En aucun cas, il ne nous est permis de nous exprimer auprès des médias au nom de l'organisation. Seuls les porte-paroles désignés sont autorisés à répondre aux questions tant en ce qui concerne l'organisation que sur les enjeux locaux ou nationaux qui pourrait avoir une incidence sur GCR.

ALCOOL ET DROGUE

Peut-on être sous l'influence d'alcool ou de drogue lorsque nous sommes au travail?

Non, puisque l'organisation s'attend à ce que nous soyons alertes et que nous n'altérons pas notre jugement de manière délibérée lorsque nous sommes au travail. Aucun employé ne doit être sous l'effet de l'alcool, de la drogue, qu'elle soit légale ou non, de médicaments ou d'autres substances psychotropes durant ses heures de travail.

GCR ne tolérera aucune consommation, vente ou possession de drogues légales ou non sur les heures de travail et durant les activités sociales auxquelles les employés sont invités à s'y présenter de façon volontaire ou obligatoire.

Peut-on consommer de l'alcool ou drogue légale lors d'événement se déroulant en milieu de travail ou lors d'événement où nous sommes invités à titre d'employés de GCR?

Oui, nous pouvons consommer de l'alcool avec modération lorsqu'il est permis. Nous sommes toutefois responsables de notre consommation d'alcool et devons garder un jugement clair en tout temps. Chacun doit adopter un comportement sécuritaire et faire preuve de professionnalisme à l'égard de ses collègues.

De plus, lorsque l'alcool est fourni par l'organisation, des mesures doivent être prises pour limiter la consommation d'alcool et s'assurer du déroulement sécuritaire de l'événement. La consommation de drogue est interdite en tout temps.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Adopter des comportements dans le respect de la santé et de la sécurité, qu'est-ce que cela signifie?

Chacun doit adopter un comportement responsable à l'égard de sa santé et de sa sécurité (physique et mentale) ainsi que de celles de ses collègues et du public. Pour y arriver, certains principes doivent être respectés soient :

- ❖ L'application de méthodes de travail et de règles de sécurité applicables à notre domaine d'activité;
- ❖ La participation à des activités de prévention, d'information et de formation;
- ❖ Le signalement de toutes situations pouvant présenter un risque pour nous-mêmes, nos collègues ou le public.

RELATIONS ENTRE LES EMPLOYÉS

Les relations familiales et amoureuses entre membres du personnel sont-elles permises ?

GCR autorise l'embauche de membres d'une même famille ou de personnes ayant des relations personnelles avec une autre personne travaillant pour l'organisation s'il n'y a pas de risques de conflit d'intérêt réel, potentiel ou apparent. GCR permet également à ses employés de développer de nouvelles relations personnelles avec d'autres membres du personnel.

Toutefois, GCR ne pourrait accepter que les membres d'une même famille ou les personnes ayant des relations personnelles aient un rapport hiérarchique direct.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sommes-nous propriétaires des travaux réalisés dans l'exercice de nos fonctions ?

Tous les travaux réalisés durant les heures de travail sont la propriété de GCR. La même règle s'applique pour les réalisations qui sont effectuées en dehors des heures de travail lorsqu'elles résultent des activités menées par l'employé dans l'exercice de ses fonctions.

ACTIVITÉS POLITIQUES

Pouvons-nous prendre part à des activités politiques et d'appuyer des causes, des candidats ou des parties politiques de notre choix?

Nous sommes en droit de prendre part à ce type d'activité à condition que nous n'associons pas GCR à nos activités politiques. Nous ne pouvons pas non plus faire la promotion de telles activités sur les lieux de travail.

SIGNALEMENT DES INFRACTIONS ET PLAINTES

Chez GCR, nous sommes tous soumis à l'obligation de dénoncer toutes infractions au Code qu'elles soient, connues ou soupçonnées.

Lorsque nous dénonçons un comportement, nous devons le faire de bonne foi, ce qui signifie que nous ne devons en aucun cas signaler un faux comportement dans le but de porter un préjudice à un individu. Une telle situation pourrait entraîner des sanctions disciplinaires.

Le signalement d'infractions et les plaintes sera traité en toute confidentialité. De plus, aucune représailles ne peut être portée envers une personne qui effectue une dénonciation de bonne foi.

Que devons-nous faire si nous sommes témoins d'une situation qui semble contraire à l'éthique ?

Lorsque nous sommes témoin d'une situation qui semble contraire à l'éthique, il faut en premier lieu poser des questions à la personne qui pose le geste. La personne pourrait ne pas s'être aperçue qu'elle faisait face à une situation comportant des enjeux éthiques. Si la personne ne semble pas vouloir agir de bonne foi, vous devez faire une dénonciation officielle ou en parler à l'une des personnes suivantes :

- ❖ Votre supérieur immédiat;
- ❖ Le service des ressources humaines;
- ❖ Un gestionnaire d'une autre division;
- ❖ Signaler de façon anonyme.

Comment pouvons-nous faire une dénonciation ?

Il est possible de faire une dénonciation en :

- ❖ Remplissant le formulaire de signalement d'une infraction disponible sur l'Intranet soutien;
- ❖ Dénonçant de manière officielle à notre supérieur immédiat;
- ❖ Dénonçant de manière officielle au service des ressources humaines;
- ❖ Laissant un message vocal au service des ressources humaines;
- ❖ Envoyant un courriel au service des ressources humaines.

Vous pouvez signaler une situation de façon anonyme et en aucun cas, la personne ne tentera de vous identifier.

MANQUEMENT AU CODE

Qu'arrive-t-il si nous ne respectons pas le Code ?

Le respect du Code est important pour GCR. Le non-respect peut gravement nuire aux relations avec ses partenaires, à sa réputation et ainsi à ses activités, voire sa pérennité. Une personne qui ne respecte pas les règles et principes présentés dans ce Code pourra être soumise à des mesures disciplinaires proportionnelles à la faute commise. En fonction de la gravité des gestes, ces mesures pourraient aller jusqu'au congédiement.

QUI JOINDRE ?

Pour toutes questions ou suggestions en ce qui concerne le Code veuillez vous adresser au service des ressources humaines.