



Code de conduite de l'organisation

4 Février 2003

adopté par le conseil d'administration

amendement en date du 12 octobre 2007

article accès réseau Internet, p 23

article accès réseau téléphonique p 24

Table des matières

Code de conduite de l'organisation.....	1
Table des matières.....	2
Principes du <i>Code de conduite</i>	3
Introduction.....	4
Conflit d'intérêts	6
Relations avec la clientèle.....	14
Protection des biens de l'organisation	17
Milieu de travail fondé sur la confiance et le respect	26
Santé et sécurité au travail	31
Concurrence loyale	38
Protection de l'environnement	41
Respect du Code	42
Ressources / consultations diverses	45
Index	45
Annexe	47

Principes du *Code de conduite*

En tant qu'employé du Centre Eurêka, nous nous engageons à :

1. Respecter les lois et règlements pertinents ainsi que les directives et méthodes de l'entreprise ;
2. Accomplir notre travail et mener nos relations d'affaires de façon intègre, honnête et équitable ;
3. Éviter tout conflit d'intérêts ;
4. Éviter toute discrimination ;
5. Créer un milieu de travail fondé sur la confiance et le respect de tous les membres du personnel ;
6. Promouvoir la communication ouverte dans le milieu de travail ;
7. Préserver la sûreté et la sécurité des lieux de travail et protéger l'environnement ;
8. Favoriser une culture en vertu de laquelle le respect de l'éthique est reconnu, valorisé et cité en exemple par tout le personnel.

Dans ce document, là où l'utilisation le demande, le genre masculin est utilisé à seule fin d'alléger le texte et ne se veut nullement discriminatoire.

Introduction

Le *Code de conduite* du Centre Eurêka énonce diverses règles et lignes directrices en accord avec la mission et les valeurs de Centre Eurêka, ainsi qu'avec les lois et règlements en vigueur. Le Code réaffirme que le Centre Eurêka s'engage à donner un service de qualité, à offrir un milieu de travail respectueux de la personne, et à faire preuve de sensibilité à l'égard des besoins de la collectivité qu'elle dessert.

Intégrité personnelle

Un aspect essentiel du travail de chaque employé consiste à aider le Centre Eurêka à respecter cet engagement. C'est aussi une question d'intégrité personnelle. Pour un employé, l'intégrité personnelle, c'est notamment accomplir toutes ses tâches avec compétence afin de répondre aux besoins du Centre Eurêka et d'assurer la satisfaction des clients. C'est aussi être responsable de son comportement et appuyer l'objectif commun de tous les employés de soutenir les valeurs, les principes et les normes qui font la réputation du Centre Eurêka.

Responsabilité des employés

Plusieurs lois régissent les activités du Centre Eurêka et le code de conduite oblige évidemment à s'y conformer. ***Mais le respect de l'éthique va au-delà du respect des lois.*** Il oblige chacun à tenir compte de l'incidence possible de ses décisions sur tous les intéressés – clients, employés, administrateurs, fournisseurs, partenaires, gouvernements – même en l'absence de contraintes légales ou réglementaires.

Le Code formule les principes fondamentaux d'une conduite conforme à l'éthique et à la loi. Toutefois, compte tenu des changements rapides et imprévisibles qui caractérisent le milieu de l'employabilité, il est impossible de prévoir toutes les problématiques morales susceptibles de survenir.

En conséquence, il est fort probable que se présentent des problématiques non prévues explicitement dans le Code. En pareil cas, il faudra prendre une décision en se fiant à son jugement et à son sens moral.

Devant une telle situation, difficile ou ambiguë, il serait bon de se poser les questions suivantes :

- Quelle serait ma réaction si, au lieu d'être l'auteur de cette décision, j'étais la personne à qui elle s'adresse ?
- Comment réagirait le client s'il savait que j'ai enfreint le règlement et déformé les faits pour conclure un service ?
- Si je fais cela, comment vais-je me sentir ensuite ? Est-ce que je voudrais que mes collègues, mes amis ou mes proches l'apprennent ?
- Si mon geste devenait public, comment serait-il traité dans les médias ?

En fin de compte, qu'il suive une directive clairement énoncée ou qu'il fasse ce qui lui semble approprié dans une situation donnée, chacun est responsable de ses actes. Assumer la responsabilité de ses actes signifie que l'on ne peut blâmer les autres. De la même manière, personne, pas même un leader, ne peut forcer un employé à commettre un acte illégal ou contraire à l'éthique qui amène celui-ci à entacher le réputation du Centre Eurêka ou sa propre réputation.

Les employés du Centre Eurêka ont une solide réputation sur le plan de l'honnêteté et de l'éthique. Cette réputation et cette intégrité doivent être préservées à tout prix. Les manquements au code ou les actes illégaux seront donc traités avec toute la rigueur qui s'impose. Selon la gravité de l'acte, les employés s'exposeront à des mesures disciplinaires immédiates pouvant aller jusqu'au congédiement.

La responsabilité personnelle englobe également le devoir de signifier à la direction les actes illégaux ou les violations des règles du Centre Eurêka. Fermer les yeux sur un écart de conduite revient à admettre un tel comportement et est, en soi, contraire à l'éthique.

Pour répondre aux questions relativement à l'éthique, aux conflits d'intérêt et à d'autres sujets abordés dans le code. Toute information est traitée de manière strictement confidentielle par la *direction générale* et on ne peut pénaliser un employé qui s'informe au sujet d'un comportement apparemment contraire à l'éthique ou qui demande des conseils sur la façon de traiter un acte qu'il soupçonne d'être illégal ou contraire à un règlement.

Conflit d'intérêts

Un emploi au Centre Eurêka est assujéti à une condition clé : placer les intérêts de l'organisation – y compris ceux des clients – avant ses intérêts personnels.

Un conflit survient quand une personne laisse ou semble laisser ses intérêts personnels ou ses relations entraver son jugement et sa capacité de prendre des décisions avec intégrité et honnêteté. En pensant à elle en premier, elle peut causer un préjudice réel ou potentiel à l'entreprise. En outre, elle risque de ternir sa propre réputation.

Même si un employé ne fait rien de mal, il y a parfois apparence de conflit d'intérêts, ce qui peut être tout aussi dommageable qu'un conflit réel.

Chaque employé du Centre Eurêka occupe un poste de confiance. Or, qui dit confiance, dit responsabilité.

- Il appartient à chacun d'éviter les situations susceptibles de mener à un conflit d'intérêt réel ou possible.
- Nul ne doit utiliser son poste pour orienter ou contourner des directives de l'organisation afin d'en tirer un gain pour lui-même, un parent, un ami un collègue ou toute autre personne.

Il est parfois difficile de repérer une situation susceptible de mener à un conflit d'intérêts. En cas de doute, il est utile de se poser les questions suivantes :

- Est-ce que je respecte les directives de l'organisation ?
- Vais-je tirer un profit personnel de mes actes ?
- Mes actes vont-ils favoriser un parent ou un ami ?
- Cela m'embarrasse-t-il d'aborder la question avec la *direction générale* ou un de mes collègues ?
- Est-ce que j'agirais différemment s'il ne s'agissait pas d'un ami ou d'un parent ?

Cadeaux et faveurs

Les employés du Centre Eurêka ne peuvent accepter des cadeaux ou gratifications et autres faveurs de fournisseurs ou de clients du Centre Eurêka, sauf dans des circonstances de portée limitée.

Ex. : un cadeau d'un groupe en atelier CRE (valeur maximale de 25 \$).

Le problème, c'est que les cadeaux ou faveurs acceptés par un employé risquent de nuire ou sembler nuire à sa capacité de prendre des décisions d'affaires objectives et équitables.

Le *Code de conduite* s'applique aussi pendant les périodes traditionnelles d'échanges de cadeaux, et ce pour tous les employés. Le Centre Eurêka reconnaît que le maintien de relations avec les clients et les partenaires, le gouvernement, etc., fait partie intégrante des activités. C'est pourquoi il peut-être approprié, dans certains cas, d'offrir et d'accepter des faveurs raisonnables. Les employés doivent consulter la *direction générale* en cas de doute quant à l'à-propos d'une situation donnée.

Cadeaux

Le fait d'offrir ou de recevoir des cadeaux ou des faveurs peut être perçu comme un moyen d'influencer indûment une relation d'affaires et vous placer en situation de conflit d'intérêts.

C'est pourquoi les employés du Centre Eurêka ne doivent pas accepter de cadeaux des clients, des fournisseurs actuels ou potentiels, sauf s'il s'agit de cadeaux ou de faveurs de valeur nominale et non sollicités, qui sont courants et liés à l'exercice des activités de l'organisation. Dans tous les cas, il convient d'examiner la situation avec la *direction générale*, qui déterminera si elle est appropriée ou non.

Tous les autres cadeaux reçus doivent être retournés poliment, accompagnés d'une note expliquant la politique du Centre Eurêka.

Les cadeaux ayant une valeur pécuniaire comme certificats-cadeaux, argent, services, réductions ou prêts sont interdits en tout temps.

Faveurs

Les faveurs non sollicitées doivent être appropriées à la fonction de l'employé ou à ses tâches au sein de l'organisation, et avoir expressément pour but de faciliter l'atteinte des objectifs de l'organisation. Par exemple, si des billets pour une activité culturelle ou sportive sont offerts, la personne qui les offre doit y assister également.

De façon générale, les faveurs sous forme de repas sont acceptables, à condition qu'elles soient modestes, occasionnelles et, dans la mesure du possible, réciproques. Si l'employé sait que le Centre Eurêka ne rendrait pas la pareille, il doit refuser l'offre.

Directives générales

Les employés ne doivent pas :

- Solliciter ou encourager les cadeaux, prêts et autres faveurs pour leur usage personnel. Toutefois, la sollicitation de cadeaux modestes ou de prix est permise dans le cadre d'événements commandités où le commanditaire et/ou l'organisation n'en retirent clairement aucun profit. L'approbation de la *direction générale* est cependant requise.
- Accepter de la part de fournisseurs ou d'autres des cadeaux, des faveurs ou tout autre avantage susceptible d'influencer leur jugement ou de créer ce qui pourrait sembler être un conflit d'intérêts.

Les employés peuvent :

- Commanditer des événements ou des activités pour des clients actuels ou potentiels, s'ils visent à renforcer les relations d'affaires ; toutefois, il est de leur responsabilité de connaître et de respecter les règles de conduite de leurs clients sur ses questions.
- Accepter des cadeaux et autres faveurs de valeur nominale qui sont courants ou liés à l'exercice des activités du Centre Eurêka.

Il n'y a pas de règle toute faite quant à l'à-propos de chaque situation. Voici quelques facteurs dont les employés et la *direction générale* doivent tenir compte avant de prendre une décision :

- Y a-t-il des chances pour que le Centre Eurêka fasse d'importantes acquisitions auprès de ceux qui offrent les cadeaux ou accordent les faveurs ?
- Le cadeau ou la faveur sera-t-il considéré comme approprié ou courant, compte tenu de la nature des fonctions que vous exercez au Centre Eurêka ?
- Le fait de retourner un cadeau ou de refuser une faveur risque-t-il d'être insultant ou de nuire à la relation d'affaires ?
- Le cadeau ou la faveur pourrait-il être utilisé de sorte qu'il profite à tous les membres de l'équipe plutôt qu'à certaines personnes seulement ?
- Le Centre Eurêka offrirait-il un cadeau ou une faveur semblable dans les mêmes circonstances ?
- Seriez-vous mal à l'aise ou gêné si la situation était rapportée dans les médias ?

Relations familiales et personnelles

Chacun entretient des relations personnelles avec sa famille et ses amis, qu'il tient à l'écart du travail. Il arrive parfois que les vies personnelle et professionnelle s'entrecroisent, et qu'une personne soit amenée à envisager une relation professionnelle avec un parent, un conjoint ou un ami.

Les employés du Centre Eurêka doivent dévoiler une telle relation si celle-ci entrave, ou risque d'entraver, sa capacité d'agir dans les meilleurs intérêts de l'organisation. Ils doivent également se rappeler que le fait de mêler vie privée et travail peut amener les partenaires, clients, ou les fournisseurs, ainsi que les collègues, à croire en un conflit d'intérêts.

Pour éviter un conflit d'intérêts ou empêcher que la situation ne se transforme en conflit d'intérêts, l'employé doit aviser la **direction générale** si, par exemple :

- Il songe à embaucher un parent ou un ami ;
- Un membre de sa famille ou un ami personnel travaille pour un fournisseur ou une autre organisation ;
- Un parent ou quelqu'un avec qui il est en relation étroite est membre de la direction ou partenaire, etc.

Si le poste de l'employé et celui de l'autre personne sont tels que tous deux s'exposent à un important conflit d'intérêts et si aucune solution n'est trouvée, un des deux n'aura d'autre choix que de quitter son employeur. La situation devra être résolue de manière à éliminer tout conflit d'intérêts possible.

Un employé qui est en relation étroite avec quelqu'un qui travaille pour une autre organisation, partenaires, etc., doit se poser les questions suivantes :

- Quelle est la relation entre le Centre Eurêka et l'autre organisation, partenaire, etc. ?
- Quelles sont mes responsabilités comme employé au Centre Eurêka et celles de l'autre organisation, partenaire, etc. ?
- Ai-je accès à des renseignements confidentiels ?
- L'autre personne a-t-elle accès à des renseignements confidentiels ?

Si, après s'être posé ces questions, l'employé craint d'être en conflit d'intérêts, il doit en parler avec la **direction générale**.

Programmes incitatifs de l'extérieur

Ces programmes ne peuvent être établis qu'avec le concours de la *direction générale* qui ne travaille pas avec les employés admissibles.

Il appartient à la *direction générale* de s'assurer qu'il n'existe aucun conflit entre la stratégie du Centre Eurêka et le programme incitatif du fournisseur.

Information non publique confidentielle ou protégée

Les employés du Centre Eurêka ont accès à de l'information confidentielle qui n'est pas connue du public. L'utilisation de cette information à d'autres fins que celles de servir au mieux les intérêts de l'organisation et des clients est contraire à l'éthique et peut même être illégale, s'il s'agit de la divulgation d'une information non publique importante (une pratique appelée délit d'initié). L'information confidentielle doit aussi répondre aux critères de nos partenaires (par exemple les ententes avec Emploi Québec) et aux lois sur la confidentialité de nos dossiers de ceux des clients.

Voici des exemples d'information non publique importante :

- États financiers annuels ou trimestriels (autres que ceux du rapport annuel) ;
- Nouveaux produits et services ;
- Plans d'affaires ;
- Plans de restructuration de l'organisation ;
- Entente avec Emploi-Québec et autres partenaires, etc. ;
- Négociation avec Emploi-Québec et autres partenaires, etc. ;
- Changement important à la direction ;
- Information confidentielle fournie par un tiers.

L'utilisation d'information non publique importante appartenant au Centre Eurêka pour le profit personnel de l'employé ou celui de toute autre personne, est strictement interdite par la loi :

- Il est illégal pour tous les employés ou des membres de leur famille immédiate d'échanger des informations ;
- Il est illégal de transmettre cette information à d'autres personnes qui pourraient influencer les ententes et/ou le cours normal des activités de l'organisation.

L'utilisation d'information non publique confidentielle ou protégée à des fins personnelles, ou le défaut de protéger cette information, est également strictement interdite. On ne doit divulguer à quiconque à l'extérieur de l'organisation de l'information non publique confidentielle ou protégée, qu'elle concerne les clients, d'autres employés ou l'organisation, obtenue dans l'exercice de ses fonctions, tant à Emploi-Québec qu'au Centre Eurêka. De tels renseignements ne doivent pas non plus être divulgués à des collègues, à moins que leur travail ne l'exige.

À l'heure du repas, j'ai entendu une conversation entre deux autres employés du Centre Eurêka sur l'intention d'offrir un nouveau service.

Non. Même si vous avez eu vent du projet du Centre Eurêka par accident, il vous est interdit de transmettre ces informations, étant donné que vous êtes un employé du Centre Eurêka. Vous ne pouvez divulguer les informations non publiques confidentielles à une personne de l'extérieur de la compagnie pour votre profit ou celui d'une autre personne.

Emploi à l'extérieur et autres activités

Chacun est libre de son emploi du temps hors des heures régulières de travail. Un employé, par exemple, pourrait mettre à profit dans un autre emploi les compétences et l'expérience acquises dans le cadre de son travail au Centre Eurêka. Cependant, l'employé doit s'assurer que son autre emploi ou ses autres activités n'entrent pas en conflit, réel ou apparent, avec les activités du Centre Eurêka ou avec sa capacité d'accomplir ses tâches au Centre Eurêka.

En conséquence, un employé ne peut :

- Travailler pour un concurrent du Centre Eurêka. (exemple : pour toute autre organisation qui offre les mêmes services et/ou des services similaires à ceux dispensés du Centre Eurêka ;
- Promouvoir les services d'un tiers si ces services font concurrence au Centre Eurêka ;
- Utiliser les outils, le matériel ou les installations du Centre Eurêka dans le cadre d'un travail, rémunéré ou non, accompli pour un autre organisme, à moins d'y avoir été expressément autorisé par la **direction générale** ; (par exemple, pour appuyer une œuvre de bienfaisance) ;
- Accepter tout autre emploi ou entreprendre toute activité de nature à l'empêcher d'accomplir toutes ses tâches du Centre Eurêka pleinement et avec compétence sur les heures normales de travail.

Pour éviter un conflit d'intérêts, réel ou apparent, l'employé devrait discuter avec la **direction générale** de tout projet d'activité extérieure.

Relations avec la clientèle

Au fil des ans, les employés ont acquis une réputation enviable d'honnêteté, de courtoisie, d'intégrité, de compassion et de respect dans leurs relations avec les clients ainsi que de respect de la propriété.

L'employé qui travaille avec (non pour) un client doit garder à l'esprit les points suivants :

- L'honnêteté, la compassion, l'intégrité et la courtoisie sont de mise ;
- Le travail doit être effectué le plus efficacement et le plus méticuleusement possible.

Confidentialité des renseignements personnels

Dans le cours de ses activités, le Centre Eurêka est appelé à obtenir des renseignements personnels sur ses clients. Ceux-ci sont recueillis à des fins légitimes et opérationnels et ne peuvent être utilisés qu'aux fins auxquelles le client peut raisonnablement s'attendre – par exemple, conformément aux ententes de services avec Emploi-Québec.

Les renseignements personnels relatifs aux clients sont, par exemple :

- Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ;
- Le N.A.S. (numéro d'assurance sociale) ;
- La date de naissance ;
- Les notes du conseiller(ère).

À l'exception du nom, les renseignements dont dispose le Centre Eurêka sur ses clients sont confidentiels et ne peuvent être divulgués ni utilisés, directement ou indirectement, sauf aux fins autorisées par le Centre Eurêka.

En outre, les employés ne peuvent divulguer ni utiliser, directement ou indirectement, sauf aux fins autorisées par le Centre Eurêka, le contenu ou la nature des dossiers, ni même l'existence de ces dossiers, sans avoir obtenu le consentement de la *direction générale*.

L'interception illégale d'une communication privée constitue un acte criminel.

À moins d'un consentement écrit ou d'une ordonnance judiciaire, le Centre Eurêka ne peut divulguer à quiconque des renseignements personnels sur un client, sauf :

- au client lui-même ;
- à une personne qui, de l'avis raisonnable du Centre Eurêka, est un mandataire du client ;
- à une autre organisation, sous réserve que les renseignements soient nécessaires pour fournir au client un service efficace et seulement à cette fin, et qu'ils demeurent confidentiels ;
- à un agent d'Emploi-Québec, mandaté par Emploi-Québec – autorisé par le Centre Eurêka.

La politique du Centre Eurêka sur la protection de la vie privée et code de protection des renseignements personnels du Centre Eurêka.

La politique du Centre Eurêka sur la protection de la vie privée et le code de protection des renseignements personnels du Centre Eurêka énoncent les engagements et les droits des clients en ce qui a trait aux renseignements personnels.

Ils sont également entièrement conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2001.

Afin d'assurer le respect de nos engagements en matière de protection de la vie privée, nous avons mis à jour nos politiques actuelles et élaboré un code officiel de protection de la vie privée.

Les employés ont le devoir et la responsabilité de faire respecter cette politique et ils devront en rendre compte.

Protection des biens de l'organisation

Chacun est tenu de protéger les biens de l'organisation. Il s'agit d'une responsabilité cruciale pour le maintien de la confiance des administrateurs, de nos partenaires et de toutes les autres personnes qui ont un intérêt dans l'organisation.

L'utilisation ou la comptabilisation incorrecte des biens de l'organisation pourrait gravement nuire à la réputation d'intégrité du Centre Eurêka, contrecarrer ses stratégies et ses décisions d'affaires et affaiblir la confiance des partenaires. Cela peut également constituer un acte criminel.

Tout employé du Centre Eurêka a l'obligation de protéger les biens de l'organisation, tant physiques (bâtiments, personnes, installations, informations, revenus) qui sont sous sa garde. L'accès à ces biens et leur utilisation doivent être autorisés, contrôlés adéquatement et liés au travail de l'employé.

L'utilisation des biens de l'organisation à des fins personnelles est strictement interdite, sauf avec l'autorisation de la **direction générale**. Tout employé doit, de plus, prendre les mesures appropriées pour prévenir les pertes résultant d'actes intentionnels posés par des tiers, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Centre Eurêka, pouvant occasionner des blessures corporelles ou des dommages matériels, le vol, la perte, l'usage abusif ou l'accès non autorisé à des biens physiques ou logistiques et à la propriété intellectuelle (y compris les données).

Tout employé a l'obligation de signaler sans tarder à la **direction générale** tout acte susceptible de représenter une violation réelle ou présumée des règles de sécurité.

Fonds de l'organisation

- Il importe d'utiliser et de protéger convenablement l'argent, les chèques, le courrier, etc. du Centre Eurêka, et de s'assurer que toutes les pièces justificatives de dépenses, demandes d'indemnités et factures sont exactes et dûment autorisées soit par la *direction générale* ou/et le conseil d'administration.
- Des reçus et/ou relevés détaillés de toutes les dépenses engagées au nom de l'organisation doivent être fournis. Les transactions doivent être imputées aux comptes appropriés.
- Les cartes de crédit, de débit, de détaillants d'essence ainsi que les cartes d'appel ou de cellulaire ne doivent être utilisées que dans le cadre d'activités professionnelles.

Livres et registres de l'entreprise

Les livres, registres et bases de données du Centre Eurêka contiennent des informations vitales sur toutes les activités de l'organisation. Il s'agit de documents sur lesquels s'appuient le conseil d'administration, la **direction générale**, les partenaires, ainsi que les analystes financiers et autres, pour prendre d'importantes décisions.

Parce qu'ils sont essentiels à la bonne marche de l'organisation, chacun doit veiller à ce que tous les documents, rapports et dossiers dont il a la responsabilité soient exacts et complets. Il faut de plus s'assurer que toutes les transactions sont dûment autorisées.

Dans la préparation et la tenue des livres, registres et bases de données, il importe :

- D'adhérer aux normes et pratiques comptables reconnues ainsi qu'aux règles, règlements et contrôles afférents ;
- De s'assurer que toutes les entrées sont inscrites avec exactitude et sans délai aux comptes appropriés, et sont convenablement documentées ;
- De comptabiliser tous fonds, éléments d'actifs et transactions. Aucun fonds ou élément d'actif non divulgué ou non comptabilisé ne doit être établi ;
- De tenir des livres et des dossiers qui reflètent de façon juste, exacte et suffisamment détaillée les transactions, acquisitions, cessions d'éléments d'actifs et autres activités du genre de l'entreprise ;
- De ne signer que des documents dont l'exactitude ne fait aucun doute ;
- De restreindre l'accès à l'information à caractère délicat ou confidentiel (ex. dossiers financiers, renseignements sur les clients) afin de s'assurer que l'information n'est pas, délibérément ou par mégarde, divulguée, modifiée, utilisée de manière abusive ou détruite ;
- De s'assurer, par un processus de contrôle interne, que l'entreprise respecte ses obligations en matière de tenue des livres, registres et bases de données.

Information confidentielle

De nombreux documents et renseignements de l'organisation (y compris l'information confidentielle) sont exclusifs – c'est-à-dire qu'ils renferment de l'information hautement confidentielle et cruciale pour la conduite des affaires du Centre Eurêka. . (voir art. 2088 du *Code civil du Québec*)

De l'information confiée au Centre Eurêka par un tiers peut également porter la mention confidentielle ou exclusive et doit être traitée conformément aux directives fournies par son dépositaire. Ce type d'information doit être protégé contre la divulgation non autorisée ou l'utilisation illégitime.

Voici des exemples d'information exclusive :

- Plan de restructuration mineure ou/et majeure ;
- Stratégies de marketing, soumissions et propositions ;
- Procédures judiciaires ;
- Dossiers des clients ;
- Dossiers des employés ;
- Programmes des ressources humaines confidentiels ;
- Rapports de vérification interne et questions importantes touchant la sûreté, la santé et la sécurité ;
- Matériel de formation ;
- Programme informatique (même d'utilisation courante).

Selon le genre d'information en cause, la divulgation non autorisée ou l'utilisation illégitime d'information exclusive peut avoir de graves conséquences pour l'entreprise.

Le Centre Eurêka pourrait ainsi être désavantagé par rapport à la concurrence, faire l'objet de poursuite judiciaire ou voir sa stabilité financière affaiblie ou encore, son image OSBL (organisation sans but lucratif) ternie.

Chaque employé du Centre Eurêka a la responsabilité de protéger l'information exclusive, qu'elle provienne du Centre Eurêka ou qu'elle lui ait été confiée par un tiers, en prenant, par exemple les mesures suivantes :

- Classer les documents en apposant sur chacun la mention de confidentialité appropriée. Ex. : client en orientation professionnelle (CO) ;
- S'assurer que tout document confidentiel – conservé sur papier, ordinateur ou autre soutien électronique – est convenablement protégé. Ex. : classeurs verrouillés, mot de passe pour chacun des ordinateurs du parc informatique ;
- Éviter la divulgation non autorisée d'informations confidentielles ;
- Éviter de discuter de telles informations dans des endroits publics, avec des amis ou des proches qui délibérément ou accidentellement, pourraient les transmettre à d'autres, ou encore avec des collègues ou d'anciens collègues de travail, dans des situations où l'on pourrait surprendre cette conversation. Ne pas oublier que le téléphone cellulaire, lorsqu'il est en mode analogique, n'est pas sécuritaire !
- Retourner au Centre Eurêka toute information ou tout document exclusif fourni par le Centre Eurêka, y compris l'information confiée par un tiers au Centre Eurêka, à la fin d'un emploi, d'un contrat ou d'une ré affectation.

Toute tentative d'utiliser de façon abusive ou d'obtenir de l'information exclusive par des moyens non autorisés doit être signalée sur-le-champ à la **direction générale**

Sécurité des systèmes, du parc informatique et des réseaux

Les ordinateurs et les réseaux informatiques sont désormais essentiels au monde du travail. En fait, ils forment l'ossature même du réseau et de l'infrastructure de l'organisation. En conséquence, rien ne doit être laissé au hasard pour protéger les systèmes informatiques et les logiciels du Centre Eurêka contre les diverses menaces qui pèsent sur la sécurité, comme la destruction accidentelle ou délibérée de données et de matériel, l'interruption du service, la divulgation de données confidentielles, le vol et la corruption.

Tout le personnel doit se conformer aux directives de sécurité informatique suivantes :

- L'accès aux systèmes informatiques n'est accordé qu'aux utilisateurs autorisés ;
- Les utilisateurs sont responsables de leurs accès aux systèmes informatiques et de l'utilisation qu'ils en font. En outre, tous les codes d'accès et mots de passe doivent demeurer confidentiels ;
- L'utilisation des systèmes ou des réseaux informatiques du Centre Eurêka à des fins personnelles ou étrangères au travail est strictement interdite, à moins que l'employé n'ait obtenu la permission de la **direction générale**.
- Chacun doit observer les règles de l'organisation en ce qui a trait à l'achat et l'utilisation de logiciels (même si le logiciel est gratuit sur le web). Le personnel ne peut télécharger des logiciels ou programmes sans autorisation de la **direction générale**.
- Pour se prémunir contre les virus informatiques susceptibles d'endommager le parc informatique du Centre Eurêka et de menacer la sécurité des réseaux, tous les nouveaux fichiers, quelle que soit leur provenance (par exemple, courriel, internet, disquettes, etc.) doivent être soumis à un programme de détection de virus à jour ;
- Chacun est tenu de signaler toute violation des directives, méthodes ou normes de sécurité informatique.

Utilisation personnelle de l'accès à Internet fourni par l'organisation

L'accès à Internet *si elle est utilisée de façon personnelle, elle doit être raisonnable*¹, l'Internet est fourni avant tout pour la conduite des affaires de l'organisation. Toutefois, l'organisation encourage aussi les employés à utiliser à des fins personnelles l'accès à Internet qu'elle leur fournit afin qu'ils puissent combler certains besoins de *perfectionnement ou de développement personnel*.

L'utilisation personnelle doit être raisonnable, c'est-à-dire qu'elle ne doit pas empêcher l'employé d'exécuter son travail en totalité ou en partie, ni réduire sa productivité ou son efficacité au travail ou nuire à l'organisation de quelque façon que ce soit.

Les employés sont responsables de tout ce qu'ils font lorsqu'ils utilisent Internet ou leur courriel et ils devront en rendre compte. Compte tenu de l'évolution rapide d'Internet, la politique sera mise à jour régulièrement.

J'ai une importante présentation à préparer avec diapositives et des graphiques assez compliqués. Un ami, qui a le logiciel qui permet de faire ce type de mise en page, m'offre de me prêter les disquettes pour l'installer sur mon ordinateur. Puis-je le faire?

NON. L'utilisation de logiciels sans permis est strictement interdite par la loi. Les conditions du permis ou du contrat de vente du fabricant doivent être respectées. En copiant (même pour une seule utilisation pour le supprimer par la suite) le logiciel de votre ami sur votre ordinateur, vous risquez d'enfreindre le contrat de la vente de l'éditeur du logiciel ainsi que les lois sur les droits d'auteur et donc d'exposer le Centre Eurêka à des poursuites judiciaires. Vous devriez plutôt vous adresser à la **direction générale** pour discuter de vos besoins.

¹ Amendement du 12 octobre 2007

Utilisation personnelle de l'accès au réseau téléphonique fourni par l'organisation

L'accès au réseau téléphonique si elle est utilisée de façon personnelle, elle doit être raisonnable, le réseau téléphonique est fourni avant tout pour la conduite des affaires de l'organisation. Toutefois, l'utilisation personnelle doit être raisonnable, c'est-à-dire qu'elle ne doit pas empêcher l'employé d'exécuter son travail en totalité ou en partie, ni réduire sa productivité ou son efficacité au travail ou nuire à l'organisation de quelque façon que ce soit.

Les employés sont responsables de tout ce qu'ils font lorsqu'ils utilisent le réseau téléphonique, ils devront en rendre compte.

Le Centre Eurêka c'est doté d'un outil informatique et numérique de vérification des entrées et sorties de tous les postes téléphoniques qui valide les informations suivantes : *les numéros entrés, les numéros de sorties, la date, l'heure et la durée des appels. Aucun enregistrement des conversations ne s'applique dans ces procédures.*

En tenant compte de l'évolution rapide des télécommunications, cette politique sera mise à jour régulièrement.

Respect de la propriété

Il importe de protéger les biens matériels et intellectuels de l'organisation et des tiers, contre la perte, les dommages, le vol, le vandalisme et le sabotage, ou l'utilisation, la reproduction, la divulgation ou la cession non autorisée. Il importe également d'assurer que les biens de la compagnie et de tiers ne sont utilisés qu'à des fins liées au travail. L'utilisation des biens de l'organisation à des fins personnelles est strictement interdite. Cela s'applique à tous les biens qui se trouvent aux bureaux du Centre Eurêka.

- Les biens matériels comprennent les locaux, le matériel de bureau, l'équipement téléphonique, les outils, etc.
- Les biens intellectuels comprennent, entre autres, les brevets, les droits d'auteur, les droits moraux, les marques de commerce, les noms de domaine, l'information confidentielle, le savoir-faire, les processus d'affaires et méthodes de travail, les logiciels, les systèmes informatiques, les documents de présentation sur PowerPoint, etc.

Au moment où un employé ou un contractuel quitte le Centre Eurêka, il doit rendre au Centre Eurêka tous les biens matériels et intellectuels de l'organisation qui sont en sa possession.

Propriété intellectuelle

Toutes les formes de propriété intellectuelle, comme les œuvres et autres éléments de propriété intellectuelle décrits dans la section précédente, qui sont conçus ou mis au point pendant ou après les heures de travail dans le cadre d'un emploi au Centre Eurêka, ou qui relèvent des domaines d'intérêt de l'organisation, appartiennent à juste titre au Centre Eurêka.

Milieu de travail fondé sur la confiance et le respect

Rien n'est plus essentiel à l'éthique que la confiance et le respect. Un milieu de travail basé sur ces valeurs constitue un atout en affaires, puisqu'il permet de bâtir et de cultiver des relations plus riches et profondes avec les collègues, les clients, les fournisseurs, les partenaires, la *direction générale* et le conseil d'administration.

Le Centre Eurêka s'engage à promouvoir un milieu de travail qui :

- Reconnaît la dignité et la valeur personnelle de chaque employé ;
- Valorise et encourage la diversité de tous ses employés, ses clients, ses fournisseurs, la *direction générale* et ses administrateurs ;
- Permet à chaque employé de travailler à l'abri de l'intimidation, de la discrimination, du harcèlement et de la violence sous toutes leurs formes ;
- Favorise des relations ouvertes et honnêtes ;
- Ait tout, dans les limites du raisonnable, pour répondre aux besoins particuliers de chaque employé ;
- Permet à chaque employé de travailler en toute sécurité ;
- Croit à l'autonomie des individus et à leur liberté de faire des choix.

La diversité au travail

Le Centre Eurêka définit la diversité comme le respect absolu de l'individualité de chacun. La culture, la nationalité d'origine, le sexe, l'âge, la religion, un handicap, l'orientation sexuelle, la formation et l'expérience ne sont que quelques-unes des caractéristiques de la diversité.

En valorisant nos différences, nous pouvons créer un milieu de travail accueillant, fondé sur le mérite et le respect, et au sein duquel tous les employés pourront réaliser leur plein potentiel.

Traiter tout le monde avec respect et dignité, telle est l'attitude à adopter si nous voulons atteindre nos objectifs en matière de diversité, c'est-à-dire :

- Être l'employeur de choix en sachant attirer et conserver les employés les plus compétents ;
- Être l'organisation de choix en sachant anticiper les besoins émergents dans un environnement où la clientèle et le marché de l'emploi sont de plus en plus diversifiés ;
- Être un innovateur de premier plan dans la réintégration de personnes sur le marché du travail.

Discrimination et harcèlement

Le Centre Eurêka ne tolère aucune forme de discrimination illicite – y compris le harcèlement sous toutes ses formes – exercée à l'égard d'une personne ou d'un groupe, y compris ses employés, sa clientèle, ses fournisseurs, ses partenaires, etc.

- la race ;
- l'origine national ou ethnique ;
- la couleur ;
- la religion ;
- l'âge ;
- le sexe (incluant la grossesse et l'accouchement) ;
- l'orientation sexuelle ;
- l'état matrimonial ;
- l'état civil ;
- une déficience physique ou mentale ;
- l'état de personne graciée ;
- les convictions politiques ;
- la langue ;
- la condition sociale.

Le harcèlement comprend tout comportement offensant, gênant, humiliant et souvent répétitif, qui prive une personne de la dignité et du respect auxquels elle a droit. Il peut prendre diverses formes, comme :

- Un abus verbal ou physique ;
- Des plaisanteries offensantes, des menaces ou des propos méprisants (par exemple, au sujet du corps, de la race ou des convictions d'une personne)
- Un contact physique non souhaité ;
- Des illustrations offensantes (par exemple : photographies, calendriers, images affichées, courriel, etc.)
- Tout autre acte ou comportement qui peut raisonnablement être perçu comme offensant ou humiliant.

On entend par harcèlement sexuel tout comportement, propos, geste ou contact d'ordre sexuel :

- De nature à choquer ou humilier une personne ;
- Qui pourrait raisonnablement amener un membre du personnel à croire que son emploi ou une possibilité de formation ou de promotion est lié à des faveurs sexuelles.

L'employé qui estime être victime de harcèlement ou de discrimination peut obtenir de l'aide auprès de la **direction générale** ou/et du conseil d'administration.

Nous sommes tous responsables du maintien d'un milieu de travail où les droits et la dignité des personnes sont respectés.

Note : Accorder une préférence induue à quelqu'un – c'est-à-dire faire preuve de favoritisme – est aussi contraire à l'éthique que la discrimination.

Mon directeur général fait souvent des commentaires racistes au sujet d'un collègue. J'en suis personnellement offensé, mais comme il s'agit du directeur général, j'hésite à parler. Que dois-je faire?

Les propos racistes sont inacceptables. En outre, selon la politique de relations ouvertes et honnêtes du Centre Eurêka, vous avez le droit – et le devoir – d'exprimer votre désapprobation sans crainte de représailles.

Si vous hésitez à en parler avec votre directeur général, adressez-vous à **un membre du conseil d'administration**. Toutefois, il serait judicieux, avant de s'adresser à qui que ce soit, de relever la date de chaque incident et de noter toute donnée pertinente (teneur des propos, noms des personnes présentes, etc.)

Équité en matière d'emploi

L'équité en matière d'emploi étant un aspect important de la stratégie du Centre Eurêka en matière de diversité, elle se fonde également sur le principe du mérite. La diversité englobe de nombreux facteurs différents qui font que chaque personne est unique.

D'autre part, aux termes de la *Loi fédérale sur l'équité en matière d'emploi* (1996) et des programmes afférents, ainsi que les lois provinciales, le cas échéant, l'équité en matière d'emploi porte sur quatre groupes désignés, soit les femmes, les minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées. Le Centre Eurêka se conforme aux exigences relatives à l'équité en matière d'emploi qui visent à éliminer les barrières au recrutement, au maintien en fonction et à la promotion des membres de ces groupes désignés. L'équité en matière d'emploi ne signifie pas embaucher des personnes non qualifiées, mais plutôt donner des chances égales d'emploi aux membres qualifiés des groupes désignés.

Aménagements raisonnables

Le Centre Eurêka souscrit donc au droit de chaque employé à des aménagements raisonnables, ce qui suppose un équilibre entre les besoins de l'entreprise et les besoins individuels. Les aménagements sont considérés raisonnables lorsqu'ils n'entraînent pas de contraintes excessives comme d'importantes répercussions sur les activités de l'entreprise ou des risques pour la santé et la sécurité des employés concernés ou d'autres employés.

Exemples de mesures d'adaptation :

- Modifications physiques ou techniques à l'espace de travail d'un employé. Par exemple : hauteur du poste de travail, standardisation de l'écran d'ordinateur, amplificateur ou écouteurs pour le téléphone, etc.
- Modification des tâches ou des conditions de travail. Par exemple : modification de l'horaire de travail ou des tâches en fonction de l'état de santé ou des obligations religieuses des employés qui ont exprimé leurs besoins.

Santé et sécurité au travail

Le Centre Eurêka et son personnel sont déterminés à assurer la sécurité des lieux de travail. À cette fin, tous les employés du Centre Eurêka doivent :

- Suivre les méthodes de travail de l'organisation dans l'exécution de leurs tâches ;
- Se conformer à toutes les directives de l'entreprise en matière de santé et de sécurité ;
- Observer toutes les lois et tous les règlements qui régissent la santé et la sécurité au travail.

Le Centre Eurêka considère la santé et la sécurité comme une priorité. Le Centre Eurêka s'assure donc de la mise en place de politiques et de pratiques efficaces pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être de ses employés, de ses clients et du public en général.

Reflet de la valeur accordée par le Centre Eurêka à la santé et à la sécurité, le présent énoncé de politique expose les grandes lignes de l'engagement de l'organisation et les moyens prévus pour le respecter.

En ce qui concerne ses employés, le Centre Eurêka s'attend à ce que chacun d'eux assume la responsabilité de sa santé et de sa sécurité en travaillant de façon sécuritaire en tout temps.

L'organisation s'engage à :

- Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire afin de réduire les risques de maladie ou de blessure ;
- Se conformer aux prescriptions légales en matière de santé et de sécurité ou les excéder ;
- Fournir la supervision, la formation et l'équipement appropriés dans ce domaine ;
- Collaborer avec le comité conjoint de sécurité et de santé employé/*direction générale* à la résolution des problèmes relevant de leur compétence, dans la mesure du possible.

Soucieuse de la sécurité de ses clients, le Centre Eurêka s'engage également à :

- S'assurer que les décisions de gestion prises à tous les niveaux de l'organisation soient conformes à ses engagements en matière de santé et de sécurité ;
- Collaborer avec les gouvernements et divers autres organismes sur les questions de santé et de sécurité ;
- S'assurer que les contractuels respectent les prescriptions légales et les obligations stipulées dans leurs contrats avec le Centre Eurêka.

Planification des mesures d'urgence (PMU)

Les employés peuvent se trouver dans diverses situations d'urgence qui peuvent avoir des répercussions sur eux et/ou l'organisation.

- À cette fin, **l'organisation** s'engage à instaurer des politiques et procédures en matière de planification des mesures d'urgence (PMU) qui visent à « protéger la vie et les biens » ;
- De la même manière, **les employés** doivent bien connaître ces politiques et procédures et les mettre en application dans la conduite des affaires de l'organisation et en situation d'urgence.

Alcool, drogue et autres substances

Le Centre Eurêka se soucie de la santé, de la sécurité et du bien-être de ses employés, de ses clients et du public. Dans cette optique, l'organisation prend toutes les mesures raisonnables pour réduire au minimum les risques associés à ses activités et assurer un milieu de travail sain, sûr et productif.

Cette politique s'applique à tous les employés du Centre Eurêka, à tous les endroits où l'organisation mène ses activités, à toutes les activités dans tous les lieux de travail de l'organisation ou autres lieux durant les heures de travail. Le Centre Eurêka s'attend à ce que les employés se comportent de manière responsable dans les rencontres ou activités sociales qu'il organise à leur intention.

- Tous les employés doivent être en tout temps disposés à s'acquitter de leurs tâches. Pendant les heures de travail, les employés ne doivent jamais être indisposés par la consommation d'alcool, de médicaments ou de drogues illicites.
- Sont strictement interdites : la consommation, la vente, la possession illégale, la fabrication ou la distribution d'alcool et de drogues illicites ou de médicaments non-prescrits qui ne doivent être délivrés que par ordonnance ou en vente libre, de même que la consommation abusive intentionnelle de tout médicament, sur ordonnance ou en vente libre.
- Il revient aux employés de déterminer, avec l'aide de leur médecin ou pharmacien, tout effet secondaire potentiel lié à la consommation de médicaments sur ordonnance ou en vente libre. La consommation abusive intentionnelle de tout médicament sur ordonnance ou en vente est strictement interdite.

Démêlés avec la justice

L'employé impliqué dans une affaire judiciaire ou une enquête policière doit sans délai en informer la **direction générale** si la situation risque d'entraver sa capacité d'exécuter toutes ses tâches pleinement et avec compétence.

Violence au travail

Le personnel a le droit de travailler dans un milieu exempt de violence et de menaces. Aussi, le Centre Eurêka interdit-il toute agression ou violence physique, verbale ou écrite d'un employé envers un autre employé ou envers toute autre personne avec qui l'employé entretient un rapport dans le cadre de son travail. La politique du Centre Eurêka est tolérance zéro.

Il incombe à chaque employé de signaler tout acte ou toute menace de violence à la **direction générale**.

Si le danger semble imminent, l'employé doit appeler la police (911). Si la situation ne présente pas un danger immédiat, l'employé doit prendre note des faits : personnes concernées, lieu et heure de l'incident, ainsi que noms des témoins. Il doit ensuite signaler l'incident à la **direction générale**. Les mesures correctives nécessaires seront prises.

Respect de la vie privée

Le Centre Eurêka respecte la vie privée de ses employés et recueille des renseignements personnels à leur sujet uniquement à des fins légitimes et utiles pour l'organisation, notamment pour la planification et l'exécution des tâches de gestion et de recrutement de personnel.

Pour les employés, les renseignements personnels comprennent les données qui figurent aux dossiers d'emploi, aux dossiers médicaux ainsi que les fiches d'avantages sociaux.

Les renseignements personnels sont strictement confidentiels et ne peuvent être utilisés qu'aux fins auxquelles pourrait raisonnablement s'attendre le personnel.

Cependant, il importe de se rappeler que les communications d'affaires (par exemple : courriel, activités sur l'intranet ou internet, boîte vocale, fichier informatique ou disquette) et les lieux de travail (par exemple, tous les espaces de bureaux, les classeurs, etc.) ne sont pas privés.

Le Centre Eurêka se réserve le droit de surveiller ou de fouiller, en tout temps, n'importe lequel de ces biens, s'il le juge nécessaire pour des motifs raisonnables, comme :

- Pour évaluer et mesurer la qualité des services ;
- Pour assurer la sécurité et la protection des autres employés et de l'organisation ;
- Si elle a des raisons de soupçonner un membre du personnel de fraude, de vol, de conflit d'intérêts non déclaré, de mauvaise utilisation de son parc informatique pour des fins personnelles ou pour un tiers ou d'une autre faute susceptible de nuire à l'organisation et d'entacher sa réputation.

Ce matin, j'avais un message dans mon courriel m'invitant à participer à une chaîne de lettre. J'ai trouvé cette histoire amusante et j'ai fait suivre la lettre à six collègues. Est-ce une faute d'utiliser le courriel pour un usage personnel, non lié au travail?

Oui. Le système de courriel est la propriété du Centre Eurêka et son utilisation pour l'envoi de messages personnels contrevient à la politique de l'organisation et pourrait entraîner des mesures disciplinaires.

Accès suspect

Les employés ne devraient pas hésiter à demander à toute personne suspecte qui se trouve sur les lieux de l'entreprise de s'identifier et, lorsque requis, l'inviter à quitter immédiatement l'édifice. En cas de refus, avertir la *direction générale* pour que cette dernière prenne les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de tous, ou communiquer avec le 911 pour une intervention policière.

Ne jamais intervenir physiquement, sauf pour la légitime défense ou pour protéger un autre membre du personnel. Garder son calme en tout temps.

Sécurité du bureau après les heures de travail

Tout employé qui quitte le bureau à partir de 16 h 30 a la responsabilité de verrouiller la porte d'entrée des locaux (2^e étage), la porte d'accès du 2^e étage, ainsi que la porte principale.

Système d'alarme

Tous les employés du Centre Eurêka autorisés à avoir accès aux lieux de travail en dehors des heures de travail reçoivent un code d'accès individuel et confidentiel. Il est de la responsabilité de chacun de s'assurer de l'application adéquate de ce code à l'arrivée et au départ des lieux.

Interdiction de fumer

Il est formellement interdit à tous les employés du Centre Eurêka (même en dehors des heures de travail), de fumer dans les bureaux, les couloirs, les toilettes et les escaliers de l'immeuble.

En vertu des lois en vigueur.

Prévention des accidents

Il est de la responsabilité de tous les employés du Centre Eurêka de voir à la prévention des accidents en milieu de travail. Chacun est invité à identifier à la **direction générale** toute situation jugée dangereuse pour les employés et les clients qui ont accès aux locaux de l'entreprise. La **direction générale** a la responsabilité de s'assurer que les correctifs sont mis en place immédiatement ou dans les meilleurs délais jugés possibles.

Mesures d'urgence

Il est de la responsabilité de chaque employé d'aviser immédiatement la **direction générale** des urgences suivantes : feu, accident au travail (employé ou client) et toute situation de crise (client à comportement dangereux, arrêt cardiaque etc.). La **direction générale** ou son représentant, a la responsabilité de prendre immédiatement les actions qui s'imposent et ce, dans le meilleur intérêt des employés et des clients.

Concurrence loyale

Pour jouir d'un positionnement en employabilité solide et durable. Le Centre Eurêka doit jalousement soigner sa réputation sur le plan de la qualité, de l'excellence des services et de l'intégrité. Le meilleur moyen d'y arriver – et de consolider sa position – est de livrer concurrence énergique et loyale, dans le parfait respect de ses obligations juridiques et éthiques. En effets, la concurrence loyale passe par le respect des clients, des concurrents et des partenaires du Centre Eurêka, ainsi que de toutes les organisations avec qui elle a conclu des alliances.

Nos services

Les clients du Centre Eurêka ont la conviction que celle-ci propose des services de qualité et fait preuve d'honnêteté dans sa façon de faire valoir les avantages qu'elle présente par rapport aux autres organisations.

- Le Centre Eurêka offre à sa clientèle des services qu'il est légalement autorisé à offrir, en vertu de sa mission, des ententes de services avec ses partenaires, aux tarifs et frais approuvés ;
- Le Centre Eurêka offre des services qui répondent aux besoins et aux exigences de sa clientèle ;
- Le Centre Eurêka demeure honnête dans la promotion de ses services ;
- Le Centre Eurêka expose clairement aux clients les services de la concurrence et réfère au besoin les clients à d'autres organisations ;
- Le Centre Eurêka amène ses clients à poser les bonnes questions sur les services de l'organisation et sur les options qu'elle offre la concurrence, lors des séances d'informations et/ou à l'accueil à nos bureaux et/ou à la réception.
- Le Centre Eurêka n'offre pas de soustraire des frais, de faire des prix spéciaux ou d'accorder des rabais non autorisés ; elle ne fait rien qui pourrait laisser croire qu'elle « achète le client ».

Respect de la concurrence

Le Centre Eurêka ne craint pas la concurrence et y est même favorable. Elle traite les concurrents avec tout le respect qu'ils méritent. Le Centre Eurêka demeure aussi fidèle au concept de saine concurrence qui force à donner le meilleur de soi-même.

Le Centre Eurêka a le devoir de brosser un portrait juste, exact et impartial de ses concurrents. L'attitude contraire l'exposerait à des accusations de comportement anticoncurrentiel et peut-être à des poursuites.

Respecter l'esprit de la concurrence signifie :

- Ne pas dépeindre un concurrent, aux yeux du public ou d'un client, d'une manière inexacte, trompeuse, désobligeante ou injuste ;
- Ne pas présenter comme un fait ce que nous croyons connaître d'un concurrent, car cette information pourrait être périmée ou incomplète ;
- Aborder avec grande prudence, en public ou devant un client, des sujets comme la situation financière, les pratiques commerciales, la gestion, la fiabilité, etc. il est souvent difficile de connaître les faits exacts, et nous pourrions être accusés de véhiculer de fausses informations ;
- Le Centre Eurêka ne montre aucune rancune ou désobligeance envers un client qui décide d'opter pour un service d'un concurrent ; elle continue de promouvoir et d'offrir de manière impeccable un service de haute qualité pour tous autres services qu'elle lui fournit.

Obtention de renseignement sur la concurrence

Le Centre Eurêka a le droit le plus strict de recueillir des données relatives au marché, notamment sur ses concurrents, leurs services, leurs prix, leur publicité, etc. Toutefois, l'entreprise ne peut obtenir ces renseignements que par des moyens légaux et conformes à l'éthique. Agir autrement serait contraire à la loi et pourrait entraîner des poursuites judiciaires.

- Le Centre Eurêka ne fait pas d'espionnage ;
- Le Centre Eurêka n'achète pas de renseignements confidentiels sur des concurrents (plan de marketing, plan de formation, stratégies, etc.) ;
- Aucun employé n'a le droit d'inciter un autre employé du Centre Eurêka à obtenir des renseignements confidentiels, ni d'inciter quiconque chez un concurrent à fournir ce genre de renseignements.

Traitement des concurrents clients

Dans un milieu où règne la concurrence, les concurrents sont aussi des clients. En servant des concurrents-clients, les règles suivantes prévalent :

- Les renseignements obtenus dans le cadre de la prestation d'un service à un concurrent ne doivent jamais être utilisés de manière à procurer au Centre Eurêka un avantage concurrentiel inacceptable ;
- Les employés qui fournissent des services doivent veiller à ce que cette information ne soit pas diffusée au personnel du Centre Eurêka ;
- Le Centre Eurêka ne doit pas divulguer des informations, sauf s'il est clair que la demande d'information est liée à la prestation du service au client.

Protection de l'environnement

Le Centre Eurêka croit que la protection de l'environnement fait partie intégrante de ses activités et s'engage à minimiser, selon un processus d'amélioration continu, l'impact que certains de ses produits ont sur l'environnement.

Afin de soutenir cet engagement, le Centre Eurêka s'emploiera à :

- Faire preuve de diligence raisonnable dans sa démarche visant le respect ou le dépassement des exigences de toutes les lois applicables ;
- Prévenir, contrôler et réduire les éléments nuisibles à l'environnement ;
- Corriger rapidement les problèmes qui n'auraient pu être prévenus ;
- Promouvoir et appuyer les initiatives rentables liées à l'utilisation des ressources et à la réduction des déchets ;
- Promouvoir et appuyer les initiatives rentables liées à la récupération des divers déchets (*carton, papier, plastique, canette, bouteille, cartouche d'imprimante, etc.*) ;
- Collaborer avec les gouvernements, les organisations et les entreprises pour promouvoir la protection environnementale;
- Communiquer régulièrement ses initiatives et sa performance environnementale aux parties intéressées ;
- S'assurer que ses employés adhèrent à la présente politique et comprennent leurs responsabilités à l'égard de sa mise en œuvre ;

Il incombe à chaque employé de respecter cette politique.

Le non-respect de cette politique entraînera des mesures disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au congédiement.

Respect du Code

Chacun doit connaître, comprendre et observer le *Code de conduite* du Centre Eurêka. Cette responsabilité personnelle ne signifie pas, toutefois, qu'il faille affronter seul des questions complexes relatives au respect de l'éthique ou de la loi. Les collègues et la **direction générale** sont là pour aider, et l'organisation suggère plusieurs ressources pour faciliter les choses.

Tous les employés doivent préserver les normes élevées d'éthique et de professionnalisme de l'organisation. Le personnel du Centre Eurêka doit travailler sans relâche et collectivement pour instaurer un climat de travail axé sur la confiance, l'honnêteté et l'intégrité. La réussite du Centre Eurêka a toujours été le fruit de la détermination et des efforts conjugués de ses employés. La protection et la consolidation de la réputation du Centre Eurêka exigent un tout aussi solide engagement commun.

Responsabilité des employés

Les employés du Centre Eurêka sont tous tenus de respecter le *Code de conduite* et de se conformer à toutes ses directives et méthodes. La violation du Code ou des pratiques de l'entreprise est une faute grave donnant lieu à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ainsi qu'à des poursuites civiles et criminelles.

Comme il est indiqué dans l'introduction du Code, chacun est personnellement responsable de ses actes. En outre, les employés doivent :

- Accomplir leur travail et exercer leurs activités professionnelles en respectant l'éthique et les lois et en faisant preuve de la plus grande intégrité ;
- Demander des conseils ou de l'aide lorsqu'ils sont confrontés à une situation difficile sur le plan de l'éthique.

Responsabilités du conseil d'administration et de la direction générale

Outre leurs responsabilités respectives, le conseil d'administration et la **direction générale** du Centre Eurêka jouent un rôle crucial dans le maintien de la réputation d'intégrité, d'honnêteté et de respect de l'éthique de l'organisation. Ils doivent notamment :

- Donner l'exemple en respectant le Code en toutes circonstances, même si cela peut sembler difficile, long et fastidieux ;
- S'assurer que tous les employés possèdent un exemplaire du Code, qu'ils en connaissent et en comprennent la teneur, et en observent les principes ;
- Instaurer et maintenir un climat de travail favorable au respect de l'éthique ;
- Promouvoir un milieu de travail fondé sur l'ouverture, où les problèmes peuvent être soulevés et discutés sans crainte de représailles ;
- Signaler immédiatement à la **direction générale** toute transgression apparente du Code ou violation d'une directive du Centre Eurêka ;
- Prendre rapidement des mesures disciplinaires non équivoques en cas de transgression établie du Code.

Sanction

Les employés du Centre Eurêka doivent se conformer aux directives de leur employeur. Toute omission de se conformer tant à la lettre qu'à l'esprit de ces directives entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

À titre d'exemple, les comportements suivants donneront lieu à des mesures disciplinaires :

- Violier une directive du Centre Eurêka ou faire fi d'une méthode ;
- Demander à d'autres de violer une directive du Centre Eurêka ;
- Omettre délibérément de signaler une violation, tarder à le faire ou ne pas divulguer des renseignements pertinents à propos d'un tel événement ;
- Ne pas collaborer à une enquête relative à une violation connue ou présumée. ;

Ressources / consultations diverses

Développement des ressources humaines Canada :
(Santé et sécurité au travail; Normes du travail; Équité en milieu de travail) :

http://info.load-otea.hrdc-drhc.gc.ca/operations_travail/accueil.shtml

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
(*Loi sur la Protection des renseignements personnels*) :

http://www.privcom.gc.ca/legislation/02_07_01_f.asp

Conseil canadien pour la coopération internationale (CCCI) :
(Code d'éthique et mise en application du code d'éthique):

http://ccic.ca/francais/sectben/ce1-code_dethique.htm

http://ccic.ca/francais/secteur_benevole.htm

http://ccic.ca/francais/sectben/ce3-document_de_mise_en_application.htm

Un code de conduite pour les ressources informatiques produit par l'Université de Sherbrooke :

<http://www.usherbrooke.ca/liaison/vol33/n3/articles/!code.htm>

Gouvernement de l'Ontario : (La protection de la vie privée en milieu de travail) :

<http://ipc.on.ca/francais/pubpres/papers/safnet-f.htm>

Bell Canada : (Code de conduite des employés , Politique de Bell sur la protection de la vie privée; le Code de protection des renseignements personnels) :

<http://www.bellactimedia.com/fr/legal/security.asp>

Commission des normes du travail du Québec

<http://www.cnt.gouv.qc.ca>

Index

(PMU)	32
Accès suspect	36
Afin de soutenir cet engagement, le Centre Eurêka s'emploiera à :	41
Alcool, drogue et autres substances	33
Aménagement raisonnables	30

Cadeaux.....	7
Cadeaux et faveurs.....	7
Concurrence loyale.....	38
Confidentialité des renseignements personnel.....	14
Conflit d'intérêts.....	6
Démêlés avec la justice.....	34
Directives générales.....	8
Discrimination et harcèlement.....	28
Emploi à l'extérieur et autres activités.....	13
Équité en matière d'emploi.....	30
Faveurs.....	8
Fond de l'organisation.....	18
Information confidentiel.....	20
Information non publique confidentiel ou protégée.....	11
Intégrité personnelle.....	4
Introduction.....	4
La diversité au travail.....	27
Livres et registres de l'entreprise.....	19
Mesures d'urgence.....	37
Milieu de travail fondé sur la confiance et le respect.....	26
Nos services.....	38
Obtention de renseignement sur la concurrence.....	40
Planification des mesure d'urgence.....	32
Prévention des accidents.....	37
Principe du Code de conduite.....	3
Programme incitatifs de l'extérieur.....	11
Propriété intellectuelle.....	25
Protection de l'environnement.....	41
protection de la vie privée.....	16
Protection des biens de l'organisation.....	17
Relations avec la clientèle.....	14
Relations familiales et personnelles.....	9
Respect de la concurrence.....	39
Respect de la propriété.....	25
Respect de la vie privée.....	35
Respect du Code.....	42
Responsabilité des employés.....	4, 42
Responsabilités du conseil d'administration et de la direction générale.....	43
Ressources / consultations diverses.....	45
Sanction.....	44
Santé et sécurité au travail.....	31

Sécurité des systèmes et parc informatiques et des réseaux	22
Sécurité du bureau après les heures de travail	36
Système d'alarme.....	36
Traitement des concurrents clients.....	40
Utilisation personnelle de l'accès à Internet fourni par l'organisation	23, 24
Violence au travail	34

Annexe

- Formulaire: Déclaration d'un conflit d'intérêts réel ou possible
- Formulaire E.Q.-6315-1 (05-2000) Engagement des membres du personnel de l'organisation à la protection des renseignements personnels

Déclaration d'un conflit d'intérêts réel ou possible

Verser l'original au dossier personnel de l'employé(e) et envoyer une copie du formulaire dûment rempli à la *direction générale*.

Employé(e)

Nom de famille

prénoms

poste

A. Je suis engagé(e), directement ou indirectement, dans une autre organisation ou occupation qui entre en conflit, ou est susceptible d'entrer en conflit, avec les meilleurs intérêts du Centre Eurêka :

B. J'ai des liens ou des relations d'affaires, directs ou indirects, qui entrent en conflit, ou sont susceptibles d'entrer en conflit, avec les meilleurs intérêts du Centre Eurêka :

C Autres éléments :

Signature
Employé(e) : _____

Signature
Dir. gén. : _____

Titre : _____

Titre : _____

Date: _____

Date: _____

**Code de conduite du Centre Eurêka
Formulaire d'Emploi Québec
protection des renseignements personnels**

**ENGAGEMENT DES MEMBRES DU PERSONNEL DE L'ORGANISME
À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

N° des projets :	
SCDE	AE28200013
CRE :	AE28200023
C.O.	AE28200033

Conformément à l'entente convenue entre le Centre Eurêka et Emploi-Québec, je reconnais devoir préserver le caractère confidentiel des renseignements personnels auxquels j'aurai accès dans la réalisation de mon mandat. En conséquence, je reconnais l'obligation de :

1. ne pas utiliser ces renseignements à d'autres fins que celles pertinentes au mandat ;
2. ne pas rechercher des renseignements confidentiels, consulter des documents confidentiels ou des fichiers informatiques à des fins autres que celles liées à l'exercice de mes fonctions et à ne pas communiquer ou permettre que soient communiqués des renseignements contenus dans les dossiers d'Emploi-Québec et dans ceux des autres ministères et organismes auxquels j'ai accès, à moins que cette communication ou divulgation ne soit autorisée par la loi ou par Emploi-Québec ;
3. ne prendre connaissance que de l'information pertinente aux dossiers qui me sont assignés et à ne divulguer les faits ou les renseignements obtenus dans l'exercice de mes fonctions que si la loi ou Emploi-Québec me le permet;
4. protéger les actifs informationnels que détient Emploi-Québec, entre autres les codes d'accès qui me sont attribués et les outils et moyens me permettant d'accéder aux données;
5. à l'expiration du mandat, laisser à Emploi-Québec ou lui remettre tous les documents écrits ou informatisés mis à ma disposition et comportant des renseignements personnels, notamment les listes d'utilisateurs.

Note : remplir le formulaire original d'Emploi-Québec : EQ-6315-1 (05-2000)