



# Vivre nos valeurs : le Code de conduite de Postes Canada

Décembre 2005

## Qu'est-ce que le **Code de conduite?**

Le Code de conduite est un ensemble de lignes directrices visant à appuyer le comportement éthique et la prise de décision de tous les employés de Postes Canada.

Le présent guide aborde les valeurs, les politiques et les attentes en matière de comportement qui, réunies, forment le Code de conduite de Postes Canada. Les situations que vous rencontrerez ne sont pas toutes abordées. Certaines lignes directrices sont très précises, alors que d'autres peuvent comporter des nuances. Nous vous confions le soin d'exercer votre bon jugement dans le cadre de vos activités quotidiennes et de demander de plus amples renseignements ou de l'aide lorsque cela s'avère nécessaire.

Veuillez noter que des renseignements supplémentaires sur les ressources sont présentés dans chaque section si vous avez des questions ou souhaitez en apprendre davantage.

## Message de la présidente

L'établissement et le maintien de relations de confiance avec nos employés, nos clients, nos partenaires, nos fournisseurs et nos intervenants sont essentiels à notre bon fonctionnement, à notre réputation et à notre réussite. La gestion éthique guidée par le sens des responsabilités sociales n'est pas uniquement une question de bonne pratique commerciale; c'est la bonne chose à faire.

Comme toutes les grandes organisations, Postes Canada est souvent confrontée à des défis qui l'obligent à prendre des décisions difficiles. Le Code de conduite de Postes Canada explique le comportement que nous attendons des employés à tous les niveaux de la Société et fournit de l'information sur les sources d'aide additionnelles.

À titre d'employés de Postes Canada, vous devez vous familiariser avec ce guide, respecter les normes de conduite éthiques et juridiques qui y sont précisées et prôner par l'exemple. Peu importe le poste que vous occupez, votre rôle ou l'endroit où vous travaillez, vous avez cette responsabilité.

Merci.



Moya Greene  
Présidente-directrice générale



## Introduction

Tous les jours, les employés de Postes Canada prennent des décisions qui influencent leurs collègues, nos clients et la Société. Les gestes posés par chacun de nous ont un effet sur tous et influencent la façon dont les gens perçoivent la Société.

Postes Canada est le fournisseur de services postaux le plus fiable au Canada depuis plus d'un siècle. Alors que nous regardons vers l'avenir, nous savons que chacun d'entre nous, par ses actes, a le pouvoir d'améliorer notre lieu de travail, de gagner la confiance de nos clients et d'améliorer notre réputation.

Le Code de conduite de Postes Canada ne fournit pas de réponses à toutes les situations pouvant survenir. Il ne remplace ni ne modifie de quelque façon que ce soit les politiques, les pratiques commerciales ou les conventions collectives. C'est un guide fondé sur nos valeurs, qui donne une vue d'ensemble des politiques, des pratiques et des comportements clés qui définissent les normes de conduite dont nous sommes responsables.

Veillez lire le Code de conduite attentivement afin de bien en saisir le contenu. Si vous avez des questions, des commentaires ou des préoccupations, consultez le présent document pour savoir où vous adresser, le cas échéant.

## Table des matières

Message de la présidente .....	i
Introduction .....	ii
Nos valeurs .....	1
Ce que vous pouvez attendre de Postes Canada.....	3
Ce que Postes Canada attend de vous.....	3
Respect du Code .....	4
Où trouver de l'aide.....	4
Harcèlement .....	5
Égalité en matière d'emploi .....	6
Conflits d'intérêts .....	7
Santé et sécurité en milieu de travail.....	8
Pratiques touchant le marketing et la concurrence.....	9
Approvisionnement.....	10
Confidentialité.....	11
Langues officielles.....	12
Environnement .....	13
Protection du courrier .....	14
Propriété intellectuelle .....	15
Gestion de l'information et de documents.....	16
Dénonciation .....	17
Suggestions de changements.....	19





## ***Nos valeurs***

*Nous travaillons pour satisfaire nos clients.*

*Nous réussissons en travaillant en collaboration.*

*Nous acceptons la responsabilité de nos actions.*

*Nous nous traitons mutuellement avec équité et respect.*

*Nous nous efforçons de toujours nous améliorer.*

*Nous agissons avec intégrité dans toutes nos actions.*

## Nos valeurs

Les valeurs de Postes Canada reflètent les principes, les convictions et les aspirations qui guident notre comportement et façonnent notre culture.

### 1. Nous travaillons pour satisfaire nos clients.

Parce que nous reconnaissons que nos clients ont le choix. Parce que nous devons comprendre ce qui est important pour nos clients afin de dépasser leurs attentes. Parce que nous devons être concurrents, de façon rentable et équitable, à leur avantage.

Nous recherchons la perfection pour nos clients.

Nous prenons des décisions opérationnelles responsables, en fonction des besoins de nos clients.

Nous réglons les problèmes de nos clients avec un sentiment d'urgence.

Nous prenons les mesures appropriées en fonction des commentaires de nos clients.

Nous traitons en priorité l'amélioration de la qualité de l'expérience de nos clients.

Nous encourageons l'innovation afin de répondre aux besoins changeants de nos clients.

### 2. Nous réussissons en travaillant en collaboration.

Parce que nous sommes plus forts et plus solides quand nous travaillons en équipe. Parce que nous gagnons ou perdons, réussissons ou échouons, et célébrons notre succès ensemble.

Nous faisons passer les intérêts de la Société avant tout le reste.

Nous collaborons au sein de l'organisation.

Nous participons activement et nous nous soutenons mutuellement afin de réussir.

Nous accordons du temps à ceux qui ont besoin de notre aide.

Nous bâtissons des relations et des alliances qui nous permettent d'atteindre nos objectifs communs.

Nous adaptons nos comportements et nos ressources en fonction des priorités de l'équipe.

Nous reconnaissons et respectons nos contributions et nos rôles distincts.

Nous sommes loyaux envers les autres membres de l'équipe.

### 3. Nous acceptons la responsabilité de nos actions.

Parce que nous devons pouvoir nous fier à la qualité du travail des autres. Parce que ce que nous faisons et la façon dont nous le faisons sont tout aussi importants.

Nous sommes responsables des engagements que nous prenons.

Nous tenons nos promesses, nous faisons ce que nous avons dit que nous allions faire.

Les membres de notre équipe savent que nous agissons comme il se doit.

Nous reconnaissons nos erreurs et nous en tirons des leçons.

Nous déléguons les tâches, mais pas nos responsabilités.



#### **4. Nous nous traitons mutuellement avec équité et respect.**

Parce que le respect est fondamental pour notre culture. Parce que ceux qui sont traités avec équité et respect traitent les autres de la même façon.

Nous faisons preuve de courtoisie et de sensibilité envers les autres dans toutes les situations.

Nous acceptons la diversité et soutenons les idées et les opinions des autres.

Nous affrontons les enjeux, pas les gens.

Nous communiquons de façon ouverte, honnête et sincère.

Nous partageons l'information.

#### **5. Nous nous efforçons de toujours nous améliorer.**

Parce que nos clients et le marché le veulent, et parce que nos concurrents auront toujours de nouvelles idées. Parce que nous savons que nous pouvons toujours faire mieux. Parce que nous avons la responsabilité de faire de notre Société un endroit toujours meilleur.

Nous refusons le statu quo.

Nous recherchons les possibilités de nous améliorer, d'apprendre, de nous adapter et d'innover.

Nous encourageons les idées nouvelles qui stimulent notre personnel, nos processus et nos technologies.

Nous savons gérer le changement.

Nous cherchons à surpasser nos concurrents

#### **6. Nous agissons avec intégrité dans toutes nos actions.**

Parce que l'intégrité de nos actes est toujours dans le meilleur intérêt de la Société, de nos clients, de nos partenaires, de nos intervenants et de nous-mêmes. Parce que la réputation de notre Société repose sur la confiance.

Nous faisons preuve d'honnêteté et d'une éthique absolue.

Nous respectons nos obligations politiques, juridiques et morales dans nos décisions et nos activités.

Nous créons un climat de confiance et de loyauté.

Nous manifestons notre reconnaissance à qui le mérite.

Nous nous attendons à une communication franche et ouverte.

Nous reconnaissons nos erreurs.

Nous posons les bons gestes même quand c'est difficile.

Nous respectons nos engagements.



## Ce que vous pouvez attendre de Postes Canada

**Postes Canada s'engage à offrir les avantages suivants à tous ses employés :**

- un cadre de travail sécuritaire, sain, respectueux et productif ;
- un traitement juste et équitable ;
- des possibilités de promotion égales ;
- une protection contre le harcèlement ;
- une protection contre les représailles en cas de divulgation légitime d'activités irrégulières.

## Ce que Postes Canada attend de vous

**Postes Canada s'attend à ce que tous ses employés :**

- agissent avec intégrité en tout temps ;
- soient présents et productifs pendant les heures de travail ;
- respectent la loi ;
- respectent le Code de conduite et les politiques et pratiques de l'entreprise ;
- assument personnellement la responsabilité de leurs actions en milieu de travail ;
- fassent preuve de respect, de loyauté, de bonne foi et de sens des responsabilités envers chacun et envers la Société ;
- respectent la confidentialité de l'information de la Société ;
- fassent preuve de jugement dans le cadre du processus décisionnel ;
- signalent les manquements au Code de conduite et aux politiques et pratiques de la Société.



## Respect du Code

Les employés doivent respecter le Code de conduite et les politiques et pratiques qu'il renferme. Tout manquement au Code de conduite, aux politiques ou aux pratiques peut entraîner des mesures disciplinaires, notamment le congédiement.

## Où trouver de l'aide

Le présent Code présente un aperçu de la conduite à adopter au travail. Il ne précise pas les règles applicables à chaque situation. Pour obtenir plus d'information, des conseils ou de l'aide, visitez le Centre des politiques et des pratiques, consultez votre convention collective ou adressez-vous à votre superviseur immédiat.

Si ces ressources ne peuvent vous fournir l'aide recherchée, veuillez vous adresser au Service des ressources humaines.

Si vous voulez signaler un écart de conduite, mais que nous ne voulez pas utiliser la voie officielle de la Société, vous pouvez appeler la ligne indépendante, administrée par une tierce partie. Votre identité sera protégée et une enquête sera menée au sujet de votre rapport.



## Harcèlement

Tous les employés de Postes Canada ont le droit de travailler dans un cadre de travail libre de tout **harcèlement**.

Cela comprend le harcèlement en fonction de la race, de la nationalité ou de l'origine ethnique, de la couleur, de la religion, de l'âge, du sexe (ce qui comprend les femmes enceintes et les mères), de l'orientation sexuelle, de l'état civil, de la situation familiale, d'un handicap (ce qui comprend une dépendance antérieure ou actuelle à l'alcool ou à la drogue), ou d'une peine graciée. Toutes ces formes de harcèlement sont illégales en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

À Postes Canada, nous considérons que les chefs d'équipe et les agents de l'entreprise ont l'obligation de dénoncer tout incident de harcèlement dont ils sont témoins ou mis au courant.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous devez traiter les autres comme ils aimeraient être traités, avec respect, courtoisie, équité et sensibilité ;
- vous ne devez pas être l'instigateur d'une forme de harcèlement, quelle qu'elle soit, ni y participer ;
- vous devez exercer votre autorité avec tact, d'une façon ne pouvant être considérée comme du harcèlement ;
- vous ne devez pas avoir peur de porter plainte si vous avez l'impression d'être harcelés.

Pour plus d'information, lisez la **Politique en matière de harcèlement**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Diversité et droits individuels).

### Le harcèlement consiste entre autres à :

- faire des menaces ou de l'intimidation ;
- avoir des contacts physiques non désirés ou inutiles ;
- demander des faveurs sexuelles en échange d'un traitement privilégié ;
- faire des remarques excessivement offensantes, y compris des remarques déplacées, crues ou suggestives sur le corps, l'apparence ou la tenue de quelqu'un ;
- faire des blagues obscènes ou tenir des propos inappropriés, sexuellement explicites ou blessants ;
- présenter du matériel pornographique ou des objets ou images à connotation sexuelle ;
- utiliser des termes dégradants à l'égard de la race ou de l'origine ethnique.



## Égalité en matière d'emploi

Postes Canada prend ses **décisions en matière d'emploi** en fonction des qualifications et des compétences de chacun, et non pas en fonction de la race, de l'origine nationale ou ethnique, de la couleur, de la religion, de l'âge, du sexe (ce qui comprend les femmes enceintes et les mères), de l'orientation sexuelle, de l'état civil, de la situation familiale, d'un handicap (ce qui comprend une dépendance antérieure ou actuelle à l'alcool ou à la drogue), ou d'une peine gracée. Les décisions prises pour ces motifs sont illégales en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

D'autres critères sont parfois pris en compte, notamment les exigences prévues par la convention collective, par exemple l'ancienneté ou des mesures spéciales comme le programme de développement des Autochtones.

Postes Canada prend des mesures raisonnables dans le cas des personnes qualifiées ayant un handicap ou d'autres besoins spéciaux.

Dans le cas des groupes désignés en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, soit les femmes, les membres des minorités visibles, les peuples autochtones et les personnes ayant un handicap, Postes Canada veut avoir une main-d'œuvre représentative qui reflète le marché du travail canadien, tout en appliquant des politiques d'emploi justes, équitables et accessibles.

Conformément à la *Loi sur les langues officielles*, Postes Canada veille à ce que les Canadiens francophones et anglophones aient un accès égal aux possibilités d'emploi, peu importe leur origine ethnique ou leur langue première.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- adressez-vous à votre superviseur ou au service local des ressources humaines si vous croyez qu'une décision d'emploi enfreint la Politique sur l'égalité en matière d'emploi;
- vous êtes vivement encouragés à vous « identifier », c'est-à-dire à faire savoir à Postes Canada si vous êtes membres d'une minorité visible, si vous êtes Autochtones ou si vous êtes des personnes ayant un handicap;
- parlez à votre superviseur ou au responsable local des ressources humaines si vous estimez avoir besoin d'aide au travail en raison de votre âge, de votre situation familiale, de vos origines culturelles ou ethniques, de vos croyances religieuses, d'un handicap (ce qui comprend une dépendance antérieure ou actuelle à l'alcool ou à la drogue), ou de votre sexe (ce qui comprend les femmes enceintes et les mères).

Pour plus d'information, lisez la **Politique sur l'égalité en matière d'emploi**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Diversité et droits individuels).

### Les décisions en matière d'emploi sont entre autres :

- l'embauche;
- les attributions;
- les promotions;
- la rémunération;
- les mesures disciplinaires;
- le congédiement;
- les avantages sociaux et la formation.

## Conflits d'intérêts

Il y a conflit d'intérêts quand vos intérêts vont à l'encontre, ou pourraient être considérés comme allant à l'encontre, des intérêts de la Société. Postes Canada attend de ses employés qu'ils agissent de façon à préserver et à améliorer sa réputation de fournisseur de services fiable. L'honnêteté et l'impartialité des employés de Postes Canada ne devraient jamais être mises en doute.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- déclarez les intérêts personnels ou financiers importants dans des organisations sous contrat avec Postes Canada, y compris ceux du conjoint et des personnes à charge;
- vous obtenez l'autorisation de votre directeur général avant d'utiliser le temps et les ressources de la Société pour des activités non liées à votre travail;
- vous ne participez pas à des activités non liées à votre travail qui pourraient faire concurrence à Postes Canada ou nuire à la réputation de Postes Canada;
- vous ne divulguez aucune information confidentielle, privilégiée ou exclusive, et n'utilisez pas cette information pour promouvoir vos intérêts ou ceux d'autrui;
- vous ne vous mettez pas dans une situation où vous pourriez profiter (ou sembler profiter) de l'utilisation des installations, de l'équipement, du matériel ou du temps de la Société;
- vous n'utilisez pas votre position au sein de la Société pour défendre vos intérêts ou ceux de vos amis ou de votre famille; rappelez-vous qu'il n'est pas permis que des membres de votre famille relèvent de vous;
- vous n'engagez ni n'établissez des relations spéciales, comme des rendez-vous galants, avec des employés qui relèvent de vous ou qui pourraient être perçus comme étant sous votre influence;
- vous ne participez pas à des activités politiques pendant vos heures de travail et vous n'utilisez pas les installations ou les ressources de la Société dans le cadre de telles activités;
- vous n'acceptez pas de cadeaux de clients, de concurrents, d'entrepreneurs ou de fournisseurs qui pourraient vous engager, vous ou la Société, de quelque façon que ce soit; des cadeaux de valeur nominale (environ 100 dollars) sont permis;
- vous devez aviser votre chef d'équipe de tout conflit d'intérêts auquel vous croyez être mêlé;
- après avoir quitté Postes Canada, vous ne divulguez aucune information non destinée au grand public, vous n'utilisez pas cette information à des fins personnelles (en particulier pour obtenir une propriété intellectuelle ou un emploi), et vous ne profitez d'aucun avantage indirect en raison de votre emploi à Postes Canada.



Pour plus d'information, lisez la **Politique sur les conflits d'intérêts**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Comportement).



## Santé et sécurité en milieu de travail

Postes Canada met tout en œuvre, conjointement avec ses employés et agents négociateurs, pour que le milieu de travail soit le plus sécuritaire possible. La santé et la sécurité sont prises en compte dans le cadre de l'ensemble des activités, des processus et des pratiques en milieu de travail afin de réduire les risques de blessure et de maladie.



Postes Canada offre des ressources et des programmes, par l'intermédiaire des services de santé professionnelle et du Programme d'aide aux employés, afin de promouvoir un mode de vie sain, de soutenir les employés et les membres de leur famille pouvant avoir des difficultés personnelles ou professionnelles, et d'aider les employés ayant un handicap à réintégrer le marché du travail de façon sécuritaire.

À cette fin, nous respectons les obligations en matière de santé et de sécurité prévues par le *Code canadien du travail* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, et nous travaillons en collaboration avec les agents négociateurs afin de respecter les obligations prévues par les conventions collectives. Nous tenons compte de la santé et de la sécurité quand nous :

- planifions et concevons les installations et l'équipement, les emplois, les méthodes de travail et le matériel ;
- offrons une formation et du matériel de premiers soins aux secouristes ;
- offrons des emplois appropriés aux employés ayant un handicap ;
- considérons tous les aspects des activités quotidiennes de Postes Canada.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous respectez toutes les règles de sécurité applicables à votre poste ;
- vous ne mettez pas en péril la santé et la sécurité ou le bien-être des autres ;
- vous utilisez l'équipement, les vêtements et les dispositifs de sécurité applicables à votre poste ;
- vous n'êtes pas sous l'influence de l'alcool ou de drogues illégales quand vous êtes sur la propriété de Postes Canada ou exécutez des activités pour Postes Canada ;
- vous n'adoptez jamais un comportement violent ;
- vous signalez les blessures, les accidents et les conditions non sécuritaires à votre superviseur en temps opportun ;
- vous êtes responsables de votre santé, de votre sécurité et de votre bien-être, par les ressources offertes par Postes Canada et votre communauté ;
- vous participez au processus d'adaptation si vous avez un handicap ou si des collègues de travail ont besoin d'une adaptation ;
- si un collègue ou vous-mêmes êtes blessés ou malades, vous demandez immédiatement de l'aide à un secouriste ou un superviseur ;
- vous demandez de l'aide si vous éprouvez des difficultés personnelles ou professionnelles. Faites appel au Programme d'aide aux employés de Postes Canada ou à votre communauté ;
- vous encouragez vos collègues à demander de l'aide s'ils éprouvent des difficultés personnelles ou professionnelles au besoin ; vous leur suggérez le Programme d'aide aux employés.

Pour plus d'information, lisez la **Politique en matière de sécurité**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique La santé au travail).

## Pratiques touchant le marketing et la concurrence

Postes Canada exerce une concurrence vigoureuse mais juste sur le marché afin d'offrir des produits et des services de valeur, de générer des bénéfices et d'assurer la croissance future de la Société. Nous respectons l'ensemble des lois et règlements en matière de concurrence, notamment la *Loi sur la concurrence* canadienne.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous devez vous familiariser avec la Politique de concurrence loyale et avec la pratique sur la gestion des contacts avec les concurrents de Postes Canada;
- vous devez éviter toute conduite pouvant être considérée comme de la concurrence déloyale, par exemple :
  - conclure des ententes avec des concurrents sur les marchés ou les prix;
  - fixer des prix déraisonnablement bas dans le but d'éliminer un concurrent ou de réduire considérablement la concurrence;
  - demander à un client d'acheter un deuxième produit concurrentiel pour avoir droit à un premier produit;
  - faire des déclarations inexactes ou trompeuses par quelque moyen que ce soit, y compris verbalement, sur le prix ou la qualité de nos produits et services. Toute communication sur les produits et services de Postes Canada doit être juste et exacte, et toute l'information pertinente doit être rendue publique, en particulier si la non-divulgence de cette information pourrait être considérée comme étant trompeuse;
  - tenter d'augmenter les prix ou d'empêcher une baisse de prix par des clients intermédiaires qui revendent nos produits et services;
  - proposer des prix différents à des clients ayant le même profil d'expédition qui achètent des quantités similaires du même produit et qui se font concurrence sur le marché. Cela comprend les écarts de prix découlant de participations publicitaires et d'offres promotionnelles.



Pour plus d'information, lisez la **Politique de concurrence loyale**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Concurrence).



## Approvisionnement

Postes Canada obtient un rapport qualité-prix optimal pour les produits et services achetés, selon les lois, règlements, conventions et accords internationaux, politiques internes et processus d'appel d'offres concurrentiels applicables.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous respectez l'ensemble des lois, politiques, règles et procédures applicables;
- vous n'utilisez pas à des fins personnelles de l'information privilégiée ou des occasions d'affaires auxquelles vous avez accès en raison de votre poste;
- vous signalez tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts à votre chef d'équipe, à la Gestion de l'approvisionnement ou aux Ressources humaines;



- vous assurez la protection de l'information privilégiée liée à la Société ou aux fournisseurs et utilisez cette information uniquement aux fins auxquelles elle est destinée;
- vous ne sollicitez pas de cadeaux, de gratifications ou tout autre avantage auprès de fournisseurs. Vous pouvez accepter des cadeaux, des gratifications ou une hospitalité s'ils ont une valeur nominale (environ 100 dollars);
- vous ne prenez aucun engagement commercial envers des fournisseurs sans l'autorisation voulue, et vous êtes tenus de respecter le processus de gestion de l'approvisionnement;
- vous demandez l'aide et l'intervention de la Gestion de l'approvisionnement si un fournisseur entre en contact avec vous, avant de communiquer avec un fournisseur à des fins commerciales éventuelles en ne respectant pas les procédures d'approvisionnement autorisées (cartes d'achat, approvisionnement électronique, etc.), ou si une question est soulevée dans un contexte commercial existant qui pourrait changer la portée, la durée ou le coût d'un contrat.

Pour plus d'information, lisez la **pratique sur les contrats de produits et de services**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Approvisionnement).



## Confidentialité

Postes Canada assure la confidentialité de ses employés, clients et partenaires commerciaux qui partagent de l'information avec la Société. Nous reconnaissons et acceptons notre responsabilité d'assurer la protection de la vie privée, la confidentialité et la sécurité de tout renseignement personnel, conformément à la **Loi sur la protection des renseignements personnels**.

Nous tenons un inventaire à jour des renseignements personnels dont nous disposons, et administrons la façon dont ces renseignements sont utilisés, par qui et dans quel but ils le sont.

Nous évaluons les conséquences en matière de confidentialité de toute nouvelle initiative et donnons suite aux préoccupations liées à la protection des renseignements personnels.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous ne partagez aucun renseignement personnel sauf aux fins auxquelles ces renseignements ont été recueillis et uniquement avec les personnes autorisées;
- vous vous assurez que les renseignements personnels que possède la Société à votre sujet sont à jour, exacts et complets;
- vous vous adressez au coordonnateur de la protection des renseignements personnels pour toute préoccupation sur la façon dont les renseignements personnels vous concernant ou concernant autrui sont traités.

Pour plus d'information, lisez la **Politique de confidentialité des employés**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Vie privée et sécurité).

### Loi sur la protection des renseignements personnels

Les « **renseignements personnels** » sont les renseignements vous concernant, conservés sous quelque forme que ce soit, par exemple :

- votre race, votre origine nationale ou ethnique, votre couleur, votre religion, votre âge, votre état civil;
- vos antécédents médicaux et professionnels, votre éducation, vos transactions financières, votre casier judiciaire;
- tout chiffre ou symbole vous identifiant;
- votre adresse, vos empreintes digitales, votre groupe sanguin;
- des documents sur votre opinion personnelle, de la correspondance privée entre vous et des institutions gouvernementales;
- des documents sur l'opinion que d'autres personnes ont de vous.

*Le coordonnateur régional de la protection des renseignements personnels peut vous fournir plus d'information si vous avez des questions ou des préoccupations.*



## Langues officielles

Postes Canada s'engage à utiliser les deux langues officielles dans tous les aspects de ses activités.

La Société offre des services aux clients dans la langue officielle de leur choix dans la région de la capitale nationale, et aux autres endroits où la demande le justifie ou si la loi l'exige. D'autres bureaux peuvent être désignés bilingues afin de répondre aux besoins opérationnels de la Société.

Postes Canada s'engage à offrir un milieu de travail encourageant l'utilisation du français et de l'anglais dans les régions bilingues, conformément à la *Loi sur les langues officielles*, et dans d'autres régions où cela est justifié sur le plan commercial.

### À titre d'employés de Postes Canada :



- vous devez savoir si le bureau où vous travaillez est désigné bilingue et si vous devez servir les clients dans les deux langues officielles ;
- dans les bureaux désignés bilingues, vous devez accueillir les clients dans les deux langues officielles, en personne et au téléphone, et les servir dans la langue officielle de leur choix ;
- vous connaissez les exigences linguistiques applicables à votre poste. Dans les régions bilingues, vous pouvez utiliser la langue officielle de votre choix ;
- si vous devez communiquer avec les employés dans les deux langues officielles, vous devez respecter la langue de leur choix dans les communications internes ;
- vous vous assurez d'accorder un statut égal au français et à l'anglais, et les mêmes droits et privilèges aux francophones et aux anglophones.

Pour plus d'information, lisez la **Politique portant sur la langue au travail** et la **Politique portant sur la langue de service**, disponibles auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Langues).

## Environnement

Postes Canada est d'avis que la protection de l'environnement est essentielle au bien-être de ses employés, de ses clients et de la collectivité. La Société s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements environnementaux, et même à les surpasser si ce choix est sensé sur le plan économique.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous devez lire et respecter l'ensemble des signes, étiquettes, instructions et règles de travail liés à la manutention, au rangement et à l'élimination des substances toxiques et des déchets dangereux;
- vous évitez scrupuleusement de mettre des substances toxiques et des déchets dangereux dans une poubelle ou de les vider dans le lavabo ou la toilette;
- vous utilisez toutes les possibilités de récupération, de recyclage ou d'élimination des déchets, notamment en faisant appel à un entrepreneur spécialisé dans les déchets dangereux;
- vous signalez immédiatement les fuites, les déversements, le nettoyage inadéquat ou l'élimination inappropriée de toute substance toxique ou de tout déchet dangereux à votre superviseur ou au gestionnaire régional des biens immobiliers;
- vous adoptez des pratiques et utilisez des produits écologiques dans la mesure du possible;
- vous recyclez les déchets comme le papier, le carton, le verre, la mousse de polystyrène et le métal dans la mesure du possible.



Pour plus d'information, lisez la **Politique portant sur l'environnement**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Emploi).



## Protection du courrier

Postes Canada occupe une position particulière en matière de confiance et d'imputabilité en ce qui a trait au courrier que nous livrons au nom des entreprises, des gouvernements et des citoyens canadiens. Notre fonctionnement et notre réputation reposent sur la façon dont nous assurons la protection du courrier qui nous est confié.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous vous assurez que personne – y compris les services d'application de la loi – ne falsifie le courrier (l'ouvrir, le conserver, le voler ou le confisquer) entre le moment où il est reçu par Postes Canada et celui où il est livré;
- vous informez votre superviseur immédiat ou la Sécurité générale si vous savez que du courrier a été falsifié.

Pour plus d'information, lisez la **Politique de protection du courrier**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Vie privée et sécurité).



## Propriété intellectuelle

Les entrepreneurs et les employés de Postes Canada produisent une quantité considérable de documents écrits, de technologies, de compilations de données et d'objets graphiques. De plus, ils détectent les problèmes et trouvent des solutions en améliorant l'équipement, les outils et les processus. Ces créations et ces solutions constituent une **propriété intellectuelle**.

Pour préserver sa position concurrentielle et rester à la fine pointe de la technologie, Postes Canada enregistre souvent sa propriété intellectuelle. Cela nous assure que nous sommes propriétaires et que nous possédons tous les droits d'utilisation connexes.

En règle générale, notre propriété intellectuelle doit être traitée comme de l'information privilégiée. Si vous ignorez si l'information que vous créez ou utilisez, ou à laquelle vous accédez dans le cadre de votre travail, constitue une propriété intellectuelle, les services juridiques de Postes Canada pourront vous renseigner.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous devez comprendre les différents types de propriété intellectuelle, et déterminer quel type de propriété intellectuelle vous pourriez créer ou utiliser, ou auquel vous pourriez accéder dans le cadre de votre travail;
- avant de donner à des fournisseurs existants ou potentiels de l'information sur les activités de Postes Canada, vous vous assurez qu'ils ont signé une entente selon laquelle ils ne divulguent cette information à personne (« entente de non divulgation »). Faites appel aux responsables juridiques et de l'approvisionnement de Postes Canada pour conclure de tels accords;
- vous vous assurez que la propriété intellectuelle est prise en compte dans les contrats conclus avec des tierces parties;
- vous consultez votre supérieur si vous croyez que quelque chose que vous avez créé dans le cadre de vos activités professionnelles pourrait devoir être protégé par des droits de propriété intellectuelle.

Pour plus d'information, lisez la **Politique sur la propriété intellectuelle**, disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste**.

### Voici des exemples de propriété intellectuelle :

- marques de commerce;
- noms commerciaux;
- œuvres littéraires, dramatiques, musicales ou artistiques;
- inventions;
- dessins industriels;
- topographies de circuits intégrés;
- secrets industriels.



## Gestion de l'information et de documents

Postes Canada considère l'information et les documents comme des ressources précieuses permettant d'atteindre nos objectifs et devant être gérés avec diligence.

**Le cycle de vie des documents détenus par Postes Canada comprend les étapes suivantes :**

- la planification ;
- la cueillette et l'utilisation ;
- la mise à jour et la protection ;
- la conservation et l'élimination.

Postes Canada gère ces étapes en assignant la responsabilité quant à l'utilisation efficace et efficiente de l'information et des documents à des groupes de spécialistes et aux utilisateurs dans leur ensemble.

N'oubliez pas que l'ensemble des messages et des renseignements envoyés, reçus ou sauvegardés dans les systèmes informatiques de Postes Canada en tant qu'information liée aux activités commerciales appartiennent à la Société. La Société se réserve le droit d'examiner le contenu des courriels et des fichiers informatiques, en particulier si elle croit qu'il y a eu une utilisation malveillante ou des pratiques répréhensibles.

**À titre d'employés de Postes Canada :**

- vous devez produire et tenir à jour des documents authentiques, fiables et utilisables venant appuyer les activités commerciales et protéger l'intégrité de ces documents pour la durée nécessaire ;
- vous repérez et conservez certains types de documents, principalement ceux qui retracent l'évolution des décisions relatives à des politiques et à des programmes, ceux qui présentent une importance historique ou archivistique et ceux qui pourraient avoir une utilité éducative afin d'expliquer le rôle historique de Postes Canada dans la société canadienne ;
- à l'aide de systèmes de dossiers officiels, vous conservez et classez les dossiers requis aux fins commerciales, juridiques, financières, de recherche ou d'archivage, et vous les éliminez conformément aux critères définis dans le calendrier de conservation et d'élimination des dossiers de Postes Canada ;
- vous limitez l'utilisation personnelle des systèmes informatiques de la Société.

Pour plus d'information, lisez la **Politique sur la gestion de documents**, disponible auprès de la Gestion des dossiers du Centre d'excellence ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste**.

### Qu'est-ce qu'un document ?

Pratiquement tout ce que les employés consignent au cours d'une journée de travail, au moyen des ordinateurs, des assistants numériques personnels, des crayons, des caméras, des magnétophones ou des magnétoscopes, est un **document**. Les fichiers et les renseignements créés, distribués ou reçus par ordinateur, tels que la correspondance électronique, les entrées quotidiennes des agendas, les documents, les graphiques et les feuilles de calcul, sont également des documents.



## Dénonciation

Postes Canada s'engage à respecter les normes les plus élevées d'éthique commerciale. Tous les employés sont tenus de respecter cet engagement.

Postes Canada encourage les employés qui sont au courant d'actes préjudiciables, par exemple le manquement aux politiques et aux pratiques de la Société, à les signaler sans crainte de représailles.

Postes Canada fera enquête sur toutes les allégations d'irrégularités, tout en respectant la confidentialité des renseignements fournis pendant l'enquête, dans la mesure du possible.

### À titre d'employés de Postes Canada :

- vous signalez immédiatement toute irrégularité à votre superviseur immédiat (ou à un autre responsable – voir la politique sur la dénonciation), sans crainte de représailles;
- si, pour quelque raison que ce soit, vous ne voulez pas signaler une irrégularité à votre superviseur, vous pouvez le faire par téléphone, par Internet ou par courrier au service de rapport indépendant (voir la politique sur la dénonciation ou la page 4 du présent Code de conduite);
- vous collaborez à toute enquête menée à la suite du signalement d'une irrégularité;
- vous appliquez les procédures de rapport et d'enquête uniquement pour les types d'activités précisés dans la politique sur la dénonciation;
- vous consultez le responsable de la conformité si vous pensez qu'une irrégularité a été commise sans en être vraiment certains.



Pour plus d'information, lisez la politique intitulée **Dénonciation d'irrégularités en milieu de travail** (dénonciation), disponible auprès du Service des ressources humaines ou du Centre des politiques et des pratiques, diffusé dans **Intr@poste** (sous la rubrique Comportement).







## Suggestions de changements

Si vous avez des suggestions ou des recommandations de changements qui permettraient d'améliorer le Code de conduite de Postes Canada, nous vous invitons à nous en faire part en tout temps.

Veillez mentionner à quelle section du Code se rapporte le changement et la nouvelle formulation que vous proposez et joignez tout commentaire lié à ce changement.

Envoyez le tout par courrier à l'adresse :

**DIRECTEUR, ÉTHIQUE ET CONDUITE PROFESSIONNELLE**

**RESSOURCES HUMAINES**

**POSTES CANADA**

**2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N0670**

**OTTAWA ON K1A 0B1**

