

# Code d'éthique

Du personnel de la Société du Palais des congrès de Montréal

Édition avril 2009



**Palais** des congrès  
de **Montréal**

## 2 Introduction

### 3 Environnement de travail

Engagement

Responsabilité

### 5 Relations avec les tiers

Relations avec la clientèle

Relations avec les fournisseurs, partenaires et concurrents

Conflits d'intérêts

Cadeaux, divertissements, sommes d'argent

Relations avec les fournisseurs, partenaires et concurrents

### 7 Protections des biens de la Société

Biens matériels

Biens intellectuels

Information confidentielle

### 8 Conformité et application

Procédure de divulgation

Processus de traitement des plaintes

Reddition de comptes

Les employés de la Société du Palais des congrès de Montréal (ci-après la Société) répondent aux lois et règlements qui prévalent dans la Fonction publique québécoise. Dans l'exercice de leurs fonctions, ils sont amenés à gérer des deniers publics, à transmettre et à promouvoir une image positive et agréable de Montréal et du Québec, à négocier avec de nombreux partenaires oeuvrant dans diverses industries du secteur touristique et à répondre aux besoins et exigences d'une clientèle émanant des domaines financier, industriel, scientifique, touristique, culturel ou humanitaire. La réputation d'excellence du Palais des congrès dépend donc de l'engagement de son personnel à adopter un comportement témoignant d'une éthique élevée dans l'ensemble de ses activités professionnelles.

Le présent code d'éthique contient des règles de conduite visant à un double objectif : non seulement elles contribuent à l'atteinte des buts de l'entreprise, mais elles se veulent aussi un outil favorisant l'épanouissement professionnel des employés de la Société. Celle-ci réitère son engagement en vue de créer un milieu de travail où prévaut le respect d'autrui. Il s'en dégage ainsi un accord mutuel entre la Société et ses employés dont chacun tire parti. Conséquemment, tout membre du personnel a la responsabilité de saisir la portée et de voir à l'application du présent code.

Toutefois, il serait illusoire de prétendre être en mesure de prévoir toutes les situations qui pourraient se présenter et d'établir les directives à suivre dans tous les cas. Il existe des politiques et des pratiques en vigueur au Palais de même que des normes de conduite qui relèvent du sens commun et de la conduite publique. En cas de doute, chacun a la possibilité mais aussi le devoir de s'y référer. Par ailleurs, si l'ambiguïté persiste, l'employé doit consulter son supérieur hiérarchique ou la Direction des ressources humaines.

## Engagement

Le personnel constitue l'actif le plus précieux de la Société. C'est grâce à la contribution de chacun de ses employés qu'au fil des ans, elle parvient à atteindre ses objectifs organisationnels. À cet égard, la Société, en tant qu'employeur, est d'autant plus concernée par la promotion et le maintien d'un environnement de travail sain favorisant l'épanouissement professionnel de tous ses employés.

Dans cette optique, plusieurs engagements ont été pris à l'égard des employés :

- De prime abord, la Société s'engage à respecter les droits et libertés de la personne, à n'exercer aucune forme de discrimination en fonction de la race, de la couleur, du sexe ; en cas de grossesse ; selon l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi ; fondée sur la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
- Également, la Société s'engage à protéger la dignité, l'honneur et la réputation de ses employés. Dans aucun cas le harcèlement ne sera toléré sur les lieux de travail. On entend par harcèlement une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes répétés de nature vexatoire ou méprisante. Il peut s'agir de harcèlement de nature sexuelle, ou autre.
- Par ailleurs, la Société s'engage à se conformer aux lois et règlements concernant la divulgation des renseignements personnels, et à respecter la vie privée des membres de son personnel. À cet égard, elle veillera à préserver la confidentialité des dossiers de ses employés.
- De plus, la Société veillera à adopter et promouvoir les normes de santé et sécurité les plus strictes et à respecter la législation en la matière.
- Enfin, la Société s'engage à encourager le perfectionnement et la formation de son personnel afin de pourvoir à ses besoins actuels et futurs.

## Responsabilités

- Tous les membres du personnel de la Société doivent prendre connaissance des engagements mentionnés précédemment et s'assurer de bien comprendre leur portée. Par ailleurs, ils doivent contribuer à leur respect et participer à leur application. Ceci fait appel à la volonté de chaque employé de concourir au développement et au maintien d'un climat de travail favorable non seulement à l'atteinte des objectifs de l'entreprise, mais également à l'épanouissement collectif et individuel.
- Les employés de la Société doivent être disponibles et assidus. C'est-à-dire qu'ils doivent être en mesure d'assumer adéquatement leurs responsabilités pour toute la durée de leur horaire de travail et ne peuvent, à cet effet, accepter un deuxième emploi si cela implique des incidences sur leur assiduité ou leur rendement. Dans aucun cas le harcèlement ne sera toléré sur les lieux de travail. On entend par harcèlement une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes répétés de nature vexatoire ou méprisante. Il peut s'agir de harcèlement de nature sexuelle, ou autre.
- Les employés de la Société doivent s'acquitter de leurs mandats avec compétence, en faisant preuve d'un professionnalisme soutenu et en dispensant le service demandé de façon appropriée, suffisante et satisfaisante, tant pour les clientèles internes qu'externes. Dans ce dessein, il est essentiel qu'ils utilisent d'une façon éclairée et profitable les ressources humaines, matérielles et financières de la Société, qu'ils profitent des connaissances disponibles pour réaliser leurs mandats et qu'ils accomplissent leurs fonctions avec une volonté constante de contribuer à l'amélioration de la productivité et de la compétitivité de la Société.

Afin d'optimiser sa contribution au développement touristique de la région de Montréal et du Québec, il est primordial que la Société ait une réputation irréprochable. Il va sans dire que les relations qu'elle entretient avec sa clientèle, ses fournisseurs, partenaires et concurrents ont une très grande incidence sur la renommée et, éventuellement, le succès de la Société. Conséquemment, celle-ci s'est dotée des normes déontologiques les plus rigoureuses en ce qui concerne ses relations externes.

## Relations avec la clientèle

L'ensemble du personnel doit s'assurer d'offrir un service à la clientèle courtois et efficace. De même, il doit être en mesure de fournir un service qui se distingue par la qualité et la précision de l'information octroyée. Ceci sous-entend que les employés font tout ce qui est en leur pouvoir pour transmettre à la clientèle une réponse fiable à toute demande d'information non confidentielle et pour laquelle cette clientèle est en droit d'obtenir une réponse. Par ailleurs, les employés doivent exprimer une volonté et une motivation visant l'amélioration continue du service. Enfin, chaque employé doit s'empresse de traiter les dossiers qui lui sont confiés avec promptitude, surtout si ceux-ci concernent directement la clientèle.

## Relations avec les fournisseurs, partenaires et concurrents

### Conflits d'intérêts

L'ensemble du personnel doit s'abstenir de prendre part à toute activité qui pourrait biaiser son jugement ou son objectivité dans le cadre de ses fonctions habituelles à la Société. Les employés doivent s'assurer de faire preuve d'une objectivité irréprochable, c'est-à-dire d'être en mesure de prendre la décision qui s'avère la plus profitable pour la Société, sans tenir compte de leurs prédispositions personnelles, par exemple à l'égard d'un client, d'un partenaire ou d'un fournisseur. Étant souvent appelés à fournir des renseignements sur différentes entreprises du secteur touristique tels les restaurants et les hôtels, les employés doivent rester objectifs en tentant de favoriser de façon égale, auprès de la clientèle du Palais des congrès, l'ensemble des partenaires de l'industrie.

Ils doivent également éviter les situations où leur intérêt personnel l'emporte ou risque de l'emporter sur l'intérêt de l'entreprise. Il peut s'agir, entre autres, d'une situation où eux-mêmes ou un membre de leur famille ont une participation financière importante, détiennent des parts, occupent un poste d'autorité, font partie du conseil d'administration, etc., auprès d'une entreprise qui traite, qui cherche à traiter ou qui est en concurrence avec la Société. Afin de protéger la crédibilité de l'organisation, tout employé doit signaler à ses supérieurs toute situation présentant pour lui un conflit d'intérêts réel ou apparent (les situations où un observateur serait raisonnablement en mesure de supposer un conflit d'intérêts potentiel) afin que soient déterminées les mesures à prendre à cet égard.

## Cadeaux, divertissements, sommes d'argent

Les employés doivent éviter toute forme de corruption ou de tentative de corruption. En conséquence, ils refusent toute somme d'argent ou bénéfice autre que le salaire versé par leur employeur pour l'exercice de leurs fonctions et qui pourrait influencer leurs décisions professionnelles. Par ailleurs, aucun membre de la Société ne doit tenter de corrompre une personne ou organisation avec laquelle il traite. Le choix d'un fournisseur doit être effectué uniquement sur la base du service offert, de la qualité, du prix et de son avantage comparatif.

Toutefois, il n'est pas interdit d'offrir ou d'accepter des cadeaux ou divertissements, d'une valeur minimale, appropriés dans les circonstances et non concomitants à une négociation, si aucune obligation ne découle ou ne semble découler de ce geste.

## Relations avec les médias

La Direction du marketing et des communications est le seul porte-parole officiel de la Société. De ce fait, tout employé qui reçoit une demande d'information ou de commentaire de la part d'un média doit automatiquement se référer à la Direction du marketing et des communications. De plus, tout employé doit s'assurer de ne pas compromettre la Société de quelque façon que ce soit, comme par exemple en utilisant son papier à en-tête pour émettre une opinion personnelle.

## Biens matériels

Les employés doivent s'assurer de protéger les biens qui sont mis à leur disposition par la Société dans le cadre de leurs fonctions. De ce fait, ils doivent prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ces biens ne sont pas altérés, volés, sabotés ou utilisés à des fins pour lesquelles ils n'ont pas été conçus.

Tous les biens fournis par la Société doivent être utilisés seulement pour servir son intérêt. Par ailleurs, il est interdit de les emprunter, de les prêter ou de les détruire sans une autorisation explicite en ce sens.

## Biens intellectuels

Les biens intellectuels de la Société tels que les droits d'auteur et les marques de commerce doivent être protégés par les employés. Étant donné que la Société peut être amenée à utiliser la propriété intellectuelle (logiciels, documents) appartenant à d'autres compagnies, il est primordial que les employés respectent la licence qui régit une telle utilisation.

## Information confidentielle

Tout employé est tenu de protéger l'intégrité des faits ou les renseignements dont il prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions et qui revêtent un caractère confidentiel. On entend par confidentiel un renseignement de nature industrielle, financière, commerciale, scientifique ou technique, qui appartient à la Société et dont la divulgation aurait pour effet d'entraver la négociation d'un contrat, de causer des pertes à la Société ou de procurer un avantage appréciable à un tiers. Également, tous sont tenus de respecter la confidentialité des renseignements personnels, c'est-à-dire les renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier. Ces informations ne doivent donc pas être divulguées, intentionnellement ou par inadvertance, à quiconque n'est pas autorisé à l'obtenir (l'information ne doit être transmise que si elle est essentielle aux fins du travail). De plus, les employés doivent refuser, pour eux-mêmes et pour toute autre personne, d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu en échange d'une information disponible dans le cadre de leur travail.

Lorsqu'une information semble potentiellement confidentielle, il est de la responsabilité de tout membre du personnel d'obtenir confirmation de son caractère privé ou public avant de prendre la décision de la divulguer. Pour ce faire, il doit se référer à son supérieur ou à la Direction des ressources humaines.

Avec le perfectionnement des télécommunications, les employés se doivent de protéger les informations de nature confidentielle par un usage éclairé et réfléchi des nouvelles technologies telles qu'Internet et le courrier électronique.

Enfin, lorsqu'un employé quitte la Société du Palais des congrès de Montréal, il se doit de préserver la confidentialité de l'information dont il a pu prendre connaissance dans le cadre de ses fonctions.

Tout manquement au code d'éthique de la Société peut entraîner le recours à des mesures disciplinaires, y compris le congédiement.

Tout employé doit se référer à une instance supérieure lorsqu'il ressent quelque doute quant à la conformité d'un acte qu'il s'apprête à poser. Cette approche fait ainsi appel au jugement et au sens des responsabilités de chacun dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

Rappelons également que l'employé membre d'une corporation professionnelle visée par le Code des professions du Québec est tenu, outre le présent code d'éthique, de respecter le code de déontologie de sa profession.

## Procédure de divulgation

Si un membre du personnel a connaissance ou soupçonne que des actes dérogatoires au présent code d'éthique ont été commis, il doit immédiatement le signaler. Le signalement se fera de façon anonyme, en utilisant l'une des deux méthodes suivantes :

1. par l'envoi d'un formulaire de divulgation anonyme via le formulaire suivant : <http://appnet/avisethique/> qui transmettra le message directement à la présidente du comité de gouvernance et d'éthique;
2. ou par la poste à l'adresse suivante :

**Madame Michèle Desjardins**  
Présidente du comité de gouvernance et d'éthique  
Société du Palais des congrès de Montréal  
159, rue Saint-Antoine Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1H2

## Processus de traitement des plaintes

Les plaintes reçues seront ensuite examinées par le comité de gouvernance et d'éthique qui, le cas échéant, fera enquête, déterminera les actions à entreprendre et assurera le suivi du traitement des plaintes.

## Reddition de comptes

Le rapport annuel de la Société rendra compte des plaintes reçues au cours de l'année ainsi que des actions qui ont été entreprises pour régler les problématiques liées à l'éthique.