

Code d'éthique et de conduite des employés de la Société de transport de l'Outaouais	Numéro	1.14
	Adoption	CG-2020-078
	Révision	Avril 2020
	Page	1 sur 6

ARTICLE 1 PRÉAMBULE

Dans la poursuite de sa mission qui consiste à assurer la mobilité des personnes sur son territoire, la Société de transport de l'Outaouais exploite un réseau de transport en commun par autobus qui doit répondre aux besoins des citoyens, qui est efficace, fiable et sécuritaire. Dans ce contexte, les employés sont les principaux artisans de la qualité des services offerts par la Société, du niveau de confiance qu'elle inspire et de son image corporative.

ARTICLE 2 FONDEMENTS

Dans une entreprise de service public, la conduite de chaque personne doit être irréprochable et au-dessus de tout soupçon. La Société est engagée à maintenir une gestion rigoureuse et efficace de ses activités et adhère aux valeurs de professionnalisme, de loyauté, d'intégrité et de respect. La Société juge essentiel que ses employés agissent en conformité avec ces valeurs dans l'exercice de leurs fonctions.

ARTICLE 3 OBJECTIFS

L'objectif de cette politique est de guider les employés sur les comportements attendus dans l'exercice de leurs fonctions. Les règles et normes qui y sont contenues reflètent les valeurs de la Société et constituent une politique qui dicte les façons d'agir et les attentes de la Société.

ARTICLE 4 CHAMP D'APPLICATION

Le présent Code d'éthique et de conduite s'applique à tous les employés de la Société, incluant les employés en provenance d'une agence de placement.

ARTICLE 5 NORMES DE CONDUITE ET D'ÉTHIQUE**1. Approche-client**

Chaque employé doit s'engager à maintenir un haut niveau de satisfaction de la clientèle en misant sur une culture de la performance et en offrant des services de qualité, qui répondent à ses besoins.

La Société s'attend notamment de chaque employé:

Code d'éthique et de conduite des employés de la Société de transport de l'Outaouais	Numéro	1.14
	Adoption	CG-2020-078
	Révision	Avril 2020
	Page 2 sur 6	

- qu'il établisse un contact chaleureux et professionnel avec la clientèle et ce, sans égard à la différence (ethnie, culture, religion ou autre...).
- Qu'il écoute en démontrant de l'empathie, de la considération et de l'ouverture face aux demandes et aux commentaires exprimés par les clients.
- Qu'il réponde adéquatement aux besoins exprimés par les clients, soit aimable, attentionné, avenant et patient.
- Qu'il anticipe et vérifie les besoins de la clientèle.
- Qu'il renseigne et communique toute information demandée et pertinente pour la clientèle.
- Qu'il vise à atteindre un niveau élevé de satisfaction chez la clientèle.

2. Professionnalisme

La Société s'attend à ce que chaque employé s'acquitte de ses tâches et responsabilités de bonne foi, en ayant à cœur de défendre les intérêts corporatifs et en faisant preuve de professionnalisme. Chaque employé est responsable et imputable des gestes qu'il pose, des décisions qu'il prend et de l'utilisation judicieuse des ressources et informations mises à sa disposition dans l'exercice de ses fonctions.

La Société s'attend notamment de chaque employé :

- qu'il exerce ses fonctions avec compétence, rigueur et diligence et qu'il mette à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des objectifs corporatifs.
- Qu'il exerce ses fonctions en conformité avec les lois et règlements applicables et en conformité avec les politiques et procédures corporatives.
- Qu'il adopte une attitude responsable à l'égard de sa santé et de sa sécurité et de celle d'autrui et notamment, qu'il porte et utilise adéquatement les équipements de protection mis à sa disposition.
- Que sa conduite soit compatible avec la nature de ses fonctions et qu'elle ne puisse d'aucune façon porter atteinte à la réputation de la Société. Qui plus est, qu'il adopte un comportement qui favorise la fierté et le respect à l'égard de la Société et qui contribue à renforcer son image de marque.
- Lorsqu'il assume des responsabilités de supervision, qu'il adopte à l'égard des employés un comportement qui est empreint de dignité et qui est compatible avec son rôle de représentant de l'employeur. L'employé doit en tout temps éviter de se comporter d'une manière susceptible de lui faire perdre la confiance et la considération que requièrent ses fonctions.

Code d'éthique et de conduite des employés de la Société de transport de l'Outaouais	Numéro	1.14
	Adoption	CG-2020-078
	Révision	Avril 2020
	Page 3 sur 6	

- Qu'il maintienne à l'égard de la clientèle, des fournisseurs et partenaires de la Société une attitude empreinte de respect, de civisme, d'écoute, de courtoisie et de politesse. Cette attitude doit également être de nature à inspirer la confiance.
- Qu'il s'abstienne d'exercer une fonction ou une activité en dehors de la Société, si cette dernière est susceptible de nuire à la qualité de sa prestation de travail.
- Qu'il informe sans délai son supérieur hiérarchique s'il a un dossier criminel. Également, qu'il informe sans délai ce dernier s'il est impliqué dans une poursuite judiciaire ou dans une enquête policière, lorsque son implication risque d'entraver sa capacité à exercer adéquatement ses fonctions ou d'entacher l'image ou la réputation de la Société.

3. Loyauté et intégrité

La conduite de chaque employé doit être honnête, intègre et loyale de telle façon qu'elle lui permette d'exercer ses fonctions dans l'intérêt de la Société, de façon impartiale, indépendante et en l'absence de toute contrainte extérieure. L'employé doit donc éviter, en tout temps, de se placer dans des situations où son intégrité ou celle de la Société de même que son indépendance sont susceptibles d'être mises en doute. À cette fin :

- Il fait preuve de transparence en toute circonstance et se comporte de manière juste, honnête, loyale et impartiale dans l'exercice de ses fonctions.
- Il adopte une conduite irréprochable dans la gestion des biens qui lui sont confiés et respecte les droits de la Société sur ses biens que ces derniers soient de nature financière, matérielle ou intellectuelle. Ainsi il ne peut s'approprier ou utiliser à des fins personnelles ou au profit d'un tiers, les biens de la Société ou les informations de nature confidentielle obtenues dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de son emploi au sein de la Société.
- Il évite de se placer dans une situation susceptible d'entraîner un conflit entre son intérêt personnel ou celui d'une tierce personne et les devoirs et responsabilités de sa fonction. Il doit éviter non seulement les conflits réels, mais également toute situation susceptible de créer une apparence de conflits d'intérêts pouvant ternir sa réputation ou celle de la Société.¹

¹ De façon générale un employé est en conflit d'intérêts lorsqu'il est placé dans une situation où il est susceptible de favoriser ses intérêts personnels ou ceux d'une tierce personne au détriment de ceux de la Société ou lorsque cette situation est susceptible d'affecter son indépendance ou son jugement. Il y a apparence de conflit d'intérêts lorsque, même en l'absence de conflit réel, une situation donne à croire qu'il pourrait y avoir conflit.

Code d'éthique et de conduite des employés de la Société de transport de l'Outaouais	Numéro	1.14
	Adoption	CG-2020-078
	Révision	Avril 2020
	Page 4 sur 6	

- Il ne peut avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise ou exercer une fonction en-dehors de la Société, qui met en conflit de façon réelle ou apparente, son intérêt personnel ou celui d'une tierce personne et les devoirs de ses fonctions. À cette fin, les règles suivantes s'appliquent :
 - l'employé doit déclarer par écrit, dans le registre prévu à cette fin, tout intérêt personnel susceptible d'influer sur l'impartialité de son travail, incluant tout intérêt direct ou indirect qu'il peut avoir ou que l'un de ses proches parents² peut avoir, dans une entreprise susceptible de proposer des biens ou des services à la Société ou de conclure une transaction de nature commerciale avec la Société.
 - À moins de circonstances particulières autorisées par le comité de gestion, aucun contrat ne peut être accordé ni aucun achat effectué auprès d'une entreprise exploitée par un employé ou d'une société, dont un employé de la Société, est actionnaire majoritaire.

Cette interdiction ne s'applique pas à l'entreprise exploitée par un proche parent de l'employé ou à la société dont un proche parent de l'employé est actionnaire majoritaire. Par ailleurs si l'employé est susceptible de jouer un rôle dans la prise d'une décision pouvant concerner une telle entreprise ou société, la Société doit prendre les mesures qu'elle estime nécessaires pour éviter que l'employé concerné ne se trouve dans une situation réelle ou potentielle de conflit d'intérêts.

- Il ne peut accepter ou solliciter aucun cadeau, récompense, marque d'hospitalité ou autre faveur que ceux d'usage et d'une valeur modeste qui ne sont pas de nature à compromettre sa liberté et son indépendance de jugement. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Société. De la même façon, il ne peut directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter, en sa qualité d'employé de la Société, une faveur ou un avantage pour lui-même ou pour une autre personne de nature à nuire à son indépendance ou à son impartialité. En cas de doute, l'employé doit prendre conseil auprès de son supérieur hiérarchique.
- Il exerce toute activité politique ou exprime toute opinion politique en respectant les prescriptions de la Loi sur les élections et référendums dans les municipalités (L.R.Q. E-2.2) ou de toute autre législation applicable. Il fait preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques et demeure neutre dans l'exercice de ses fonctions. Si un employé présente sa candidature à une élection, il devra, pour la durée de la période électorale, adresser une demande de congé sans traitement.

² Proches parents désignent le père, la mère, le conjoint, le frère, la sœur ou le conjoint de ces derniers, l'enfant ou l'enfant du conjoint de l'employé.

Code d'éthique et de conduite des employés de la Société de transport de l'Outaouais	Numéro	1.14
	Adoption	CG-2020-078
	Révision	Avril 2020
	Page 5 sur 6	

- Il ne peut s'exprimer publiquement dans un texte, par le biais d'une entrevue ou autrement, au nom de la Société sans avoir préalablement obtenu une autorisation du directeur général ou de son représentant. L'employé doit également en toutes circonstances, éviter de faire des déclarations publiques susceptibles d'être préjudiciables à la Société ou à ses dirigeants ou de porter atteinte à son image ou sa réputation. Toute demande d'information par les médias devra être référée au porte-parole de la Société.

4. Bien-être de l'équipe

Chaque employé doit contribuer à maintenir un climat de travail harmonieux et positif en étant conscient que le bien-être de tous est une condition essentielle au succès de l'organisation.

La Société s'attend notamment de chaque employé :

- qu'il adopte un comportement positif et de coopération face à ses collègues et/ou ses supérieurs.
- Qu'il offre de l'aide lorsque requis et collabore aux demandes faites par ses collègues et/ou par ses supérieurs.
- Qu'il travaille de façon harmonieuse et positive et qu'il formule et accepte des critiques constructives et respectueuses lors de divergences.
- Qu'il favorise les échanges d'information entre collègues afin d'améliorer la prestation de travail, le service à la clientèle et l'atteinte des objectifs de la STO.

5. Respect

Chaque employé a la responsabilité de contribuer au maintien d'un milieu de travail sain, favorisant la collaboration, l'entraide et le respect mutuel et qui est exempt de discrimination, de harcèlement et de violence.

La Société s'attend notamment de chaque employé :

- qu'il manifeste du respect et de la considération à l'égard de toute personne avec qui il interagit dans l'exercice de ses fonctions.
- Qu'il prenne connaissance et se conforme aux obligations de toute politique corporative et de façon particulière, à celles découlant de la Politique en matière de violence et de harcèlement sur les lieux de travail.

Code d'éthique et de conduite des employés de la Société de transport de l'Outaouais	Numéro	1.14
	Adoption	CG-2020-078
	Révision	Avril 2020
	Page 6 sur 6	

ARTICLE 6 SANCTION

Un employé qui ne se conforme pas aux dispositions du présent Code d'éthique et de conduite commet une faute professionnelle et s'expose à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

ARTICLE 7 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique, qui découle de la Politique cadre portant sur la gestion des ressources humaines #1.00, entre en vigueur lors de son adoption par le Comité de gestion de la Société.

CETTE POLITIQUE A ÉTÉ ADOPTÉE AU COMITÉ DE GESTION DU 21 MAI 2020.



Marc Rousseau
Directeur général



Richard Vézina
Secrétaire corporatif et responsable
du contentieux