



# Code de conduite

# Table des matières

<b>Porteurs d'un Canada plus fort</b>	<b>3</b>
1. Se transformer pour répondre aux attentes et aux besoins en évolution des Canadiens	3
2. Notre raison d'être	3
3. Nos valeurs	3
4. Nos comportements distinctifs	4
5. Stratégie environnementale, sociale et de gouvernance	4
<b>Code de conduite – Faire la bonne chose</b>	<b>5</b>
6. Le Code de conduite et vous	5
7. Le Code de conduite s'applique à l'ensemble du personnel	5
8. Éviter les conflits d'intérêts	6
9. Prendre des décisions éthiques	8
10. Établir un lien de confiance grâce à l'intégrité et à la confidentialité	9
<b>Faire ce qu'il faut pour nos employés</b>	<b>10</b>
11. Respect mutuel, inclusion et diversité	10
12. Santé et sécurité	11
13. Lutte contre le harcèlement et la violence	12
14. Travailler sans facultés affaiblies par des substances	12
15. Langues officielles	13
16. Technologie et médias sociaux	14
<b>Faire ce qu'il faut pour nos clients</b>	<b>15</b>
17. Protéger l'environnement	15
18. Éthique : donner l'exemple	16
19. Pratiquer l'approvisionnement équitable et éthique	17
20. Protection de la vie privée et confidentialité –Nos employés, nos clients et nos partenaires	17
21. Protection de la vie privée et confidentialité –Les renseignements de la Société	18
22. Gestion responsable des documents et des données	19
23. Accès légal à l'information pour la population canadienne	20
<b>Faire ce qu'il faut pour notre entreprise</b>	<b>21</b>
24. Protéger les biens de la Société	21
25. Protéger les biens et le courrier	22
26. Prévenir et signaler les cas de fraude	23
27. Signaler et prévenir l'utilisation illégale de nos produits et services	23
28. Signalement des infractions au Code de conduite	24

# Porteurs d'un Canada plus fort



## 1. Se transformer pour répondre aux attentes et aux besoins en évolution des Canadiens

Les attentes des Canadiens envers nous sont plus grandes que jamais. Nous sommes ici pour y répondre et pour jouer un rôle significatif dans leur vie. Tout commence par notre plan audacieux, intitulé **Porteurs d'un Canada plus fort**, qui vise à transformer la façon dont nous servons notre grand pays.

Les Canadiens veulent que nous envisagions notre responsabilité envers notre pays sous un angle plus large, au-delà des services rapides et fiables. Ils s'attendent à ce que nous incarnions les valeurs qu'ils partagent et à ce que nous soutenions leurs objectifs.

Nous n'ignorons pas nos responsabilités – nous les assumerons. Grâce à son plan, notre entreprise s'assurera d'incarner les valeurs communes du pays et de répondre aux nouveaux besoins des Canadiens en matière de service.

## 2. Notre raison d'être

### Porteurs d'un Canada plus fort

Nous contribuerons à bâtir un Canada plus fort en aidant les gens à établir des liens, quelle que soit la distance qui les sépare, en aidant les entreprises à joindre leurs clients et en aidant les communautés à croître et à prospérer de façon responsable.

## 3. Nos valeurs

Nos valeurs représentent notre promesse fondamentale envers nous-mêmes, nos attentes les uns envers les autres et notre engagement commun envers notre pays. Ces valeurs que nous partageons au quotidien donnent de l'importance à tout ce que nous faisons.

### Valeurs

#### Nous sommes importants en tant qu'individus

Ce que je fais contribue à ma sécurité et à ma réussite, et à celles de Postes Canada.

#### Nous sommes importants les uns pour les autres

Les meilleurs résultats sont le fruit de notre travail collectif.

#### Nous sommes importants pour notre pays

Nous voulons améliorer la vie de tous les Canadiens, aujourd'hui et demain.

### Confiance

Je mérite la confiance qu'on m'accorde au quotidien et j'ai confiance en mes collègues, pour qui ma sécurité et mon bien-être sont une priorité.

Nous atteignons notre plein potentiel quand nous nous faisons mutuellement confiance.

Nous sommes reconnaissants de la confiance que les Canadiens nous accordent et savons qu'elle repose sur chaque décision et chaque interaction.

### Respect

Je considère que le respect est à la base d'un milieu de travail prospère.

Nous traitons nos collègues avec respect et compassion.

Nous avons du respect pour notre pays et les communautés que nous desservons, et comprenons notre responsabilité d'être un moteur de changement positif.

### Contribution

Je me donne le défi de contribuer à notre réussite chaque jour et en toute sécurité parce que mon travail est important.

Nous formons un réseau de personnes unies par notre contribution collective.

Notre contribution à un Canada plus fort au profit des Canadiens est au cœur de notre travail.

## 4. Nos comportements distinctifs

Nos quatre comportements distinctifs guident nos actions et font émerger nos valeurs de base. Lorsque nous sommes habilités à *prendre des décisions*, nous participons activement au travail que nous faisons et au succès de la Société. Lorsque nous *connaissons la destination*, nous comprenons comment ce que nous faisons au quotidien contribue à l'atteinte de nos objectifs. Lorsque nous *rendons service*, nous agissons d'une façon qui témoigne de notre empathie envers les autres et qui favorise notre réussite collective. Et lorsque nous *contribuons au sentiment de fierté*, nous soulignons le travail de chacun et notre rôle de porteurs d'un Canada plus fort.



### Prendre des décisions

Nous avons le pouvoir de prendre des décisions, de remettre respectueusement en question le statu quo et d'encourager les autres à faire de même.



### Connaître la destination

Nous comprenons la stratégie et les objectifs de Postes Canada et comment y contribuer, et nous avançons en explorant de nouvelles approches avec ouverture d'esprit.



### Contribuer pour les autres

Nous sommes fiers de faire de notre mieux, d'aider les autres et de les encourager à réaliser leur plein potentiel.



### Contribuer au sentiment de fierté

Nous contribuons à rendre le Canada plus fort en célébrant notre identité, les communautés que nous servons et les enjeux importants.

## 5. Stratégie environnementale, sociale et de gouvernance

Une stratégie environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) efficace est un élément clé de notre plan de transformation. Nous nous engageons à atteindre des objectifs ambitieux en matière de développement durable, d'accessibilité, de diversité et d'inclusion, et à jouer un rôle important dans la réconciliation avec les peuples autochtones. Notre stratégie ESG nous aidera à réaliser notre raison d'être : **Porteurs d'un Canada plus fort.**

Notre Code de conduite est un élément important de notre stratégie ESG et de la gouvernance générale de notre organisation. Il nous guide en ce qui a trait aux principaux enjeux importants pour la population canadienne, nos intervenants et nos clients.



# Code de conduite – Faire la bonne chose



## 6. Le Code de conduite et vous

Fondamentalement, le Code de conduite de Postes Canada est un ensemble de directives expliquant les comportements attendus de tous les employés, particulièrement en ce qui a trait à leurs obligations éthiques, juridiques et commerciales. Il reflète nos valeurs et comprend des exemples de comportement connexes ainsi que des éléments clés des politiques et des pratiques de la Société. Son efficacité est une mesure de bonne gouvernance d'entreprise.

Notre Code de conduite vous aide à traduire nos valeurs en attentes claires pour orienter vos décisions. Vous pouvez prendre certaines de ces décisions dans votre vie personnelle, en dehors du travail. Toutefois, lorsque vous vous identifiez en tant que membre du personnel de Postes Canada, n'oubliez jamais les attentes éthiques de la population canadienne à notre égard et prenez des décisions qui reflètent nos valeurs communes.

Nous faisons preuve de transparence quant à nos attentes les uns envers les autres en rendant ce Code de conduite public. Le Code de conduite nous aide à nous assurer que nos actions et nos décisions sont éthiques et viables, et qu'elles répondent aux attentes de la population du Canada.

## 7. Le Code de conduite s'applique à l'ensemble du personnel

Tous les employés de Postes Canada doivent respecter le Code de conduite. Nous devons tous comprendre les règles qui s'appliquent à notre travail. Nous sommes tous responsables de nos propres décisions et comportements.

Nous avons tous le droit d'être respectés et la responsabilité de fournir les services que nous promettons à nos clients de manière à garder la confiance des Canadiens.

Les programmes que nous soutenons et la Fondation communautaire de Postes Canada, qui compte sur les bénévoles et le financement, contribuent à l'image que nous donnons. Lorsque nous administrons l'un de ces programmes, nous devons protéger nos valeurs et notre marque, ainsi que les valeurs et les marques de ceux que nous aidons.

Les membres du [Conseil d'administration de la Société canadienne des postes](#) doivent respecter leurs [normes de conduite](#), qui sont conformes au Code de conduite de Postes Canada. Les entrepreneurs, tels que les fournisseurs, doivent respecter le Code de conduite des fournisseurs, qui est également conforme au Code de conduite de Postes Canada.

Si vous êtes un chef d'équipe, vous jouez un rôle essentiel dans l'adoption d'un comportement éthique au sein de la Société. Vous le faites de plusieurs façons :

- en comprenant le Code de conduite et en vous y conformant afin de donner l'exemple;
- en définissant vos attentes, en encourageant et en reconnaissant les comportements éthiques des membres de votre équipe et de vos collègues;
- en vous montrant proactif afin d'empêcher les infractions au Code de conduite;
- en réagissant rapidement et de façon réfléchie aux infractions au Code de conduite;
- en gardant l'esprit ouvert lorsque vous participez à des enquêtes et à des vérifications;
- en soutenant et en protégeant les personnes qui signalent des actes répréhensibles, y compris présumés.

Tous les employés sont tenus de respecter le Code de conduite de Postes Canada ainsi que les valeurs et les politiques de la Société. Les infractions peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

**Q** Je suis un employé de Postes Canada qui exerce des fonctions dans le cadre du Régime de retraite de Postes Canada. Le Code de conduite s'applique-t-il à moi?

**R** Oui, il s'applique. Lorsque vous lisez le Code, vous devez garder à l'esprit que vos clients comprennent des participants au Régime de retraite de Postes Canada. Postes Canada a mis au point les [Pratiques en matière d'éthique pour le Régime de retraite de Postes Canada](#) pour vous aider. Bien que cela soit très improbable, si vous croyez que vos obligations en vertu du Code de conduite entrent en conflit avec ces pratiques en matière d'éthique, vous devez communiquer immédiatement avec votre chef d'équipe.

## 8. Éviter les conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts survient lorsque des intérêts personnels ou des relations portent atteinte ou semblent porter atteinte aux intérêts de Postes Canada. Pour savoir s'il existe un conflit, posez-vous les questions suivantes :

- Mes intérêts personnels, financiers ou commerciaux ou certains aspects de mes relations amicales ou familiales sont-ils incompatibles avec mes fonctions d'employé? Ont-ils ou semblent-ils avoir une incidence sur ma capacité à agir dans l'intérêt supérieur de Postes Canada?
- Est-ce que moi-même, ou mes amis et ma famille, bénéficions directement ou indirectement de mon accès à des renseignements confidentiels, au temps, au matériel ou aux installations de la Société?
- Est-ce que je me sentirais mal à l'aise ou gêné par la situation si elle était signalée à mon chef d'équipe ou à la haute direction?

Si vous avez répondu « oui » à l'une de ces questions ou si vous avez des doutes, il existe probablement un conflit d'intérêts réel ou potentiel. Dans ce cas, consultez la Politique sur les conflits d'intérêts ou demandez de l'aide à votre chef d'équipe.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Ne pas participer au processus de nomination ou d'embauche, à la supervision (directe ou indirecte) ou à l'évaluation d'un membre de votre famille ou d'une personne avec laquelle vous avez récemment entretenu une relation amicale ou intime.
- Éviter les situations où une relation commerciale se transforme ou donne l'impression qu'elle se transforme en une relation personnelle qui pourrait faire douter d'autres personnes de votre objectivité ou qui pourrait porter préjudice à Postes Canada.
- Si vous interagissez avec des fournisseurs, évitez les trois situations suivantes :
  - les rencontrer en dehors des heures de travail
  - les rencontrer fréquemment sans objectif commercial clair
  - les rencontrer seul à seul (demandez plutôt à un collègue de se joindre à vous)
- Éviter les situations ou les actions qui créent ou semblent créer un conflit d'intérêts, et les situations qui pourraient nuire à votre capacité à faire preuve d'un discernement sans faille.
- Éviter les situations où vous pourriez tirer profit ou sembler tirer profit de l'utilisation des installations, de l'équipement, du temps ou du matériel de Postes Canada.
- Ne pas divulguer de renseignements confidentiels, privilégiés ou exclusifs, ni utiliser ce type de renseignements en vue de faire avancer vos propres intérêts ou ceux d'autrui.
- Suivre les conseils fournis par votre chef d'équipe ou les RH afin d'éviter ou de résoudre un conflit d'intérêts.

**Q** **Puis-je établir une relation amicale avec mon superviseur?**

**R** Vous devez éviter d'entretenir une relation amicale ou intime avec un employé lorsqu'il existe une relation fonctionnelle directe ou indirecte. Une relation amicale comprend toute personne avec laquelle vous entretenez une relation sociale ou professionnelle significative. Une relation intime se caractérise par la fréquentation, la cohabitation ou des relations sexuelles. Si l'une ou l'autre existe, vous devez le déclarer conformément à la Politique sur les conflits d'intérêts.

**Q** **Puis-je accepter un emploi à temps partiel en dehors de Postes Canada?**

**R** Vous ne devriez pas vous placer dans une situation où vous pourriez avoir un conflit d'intérêts avec Postes Canada ou lui faire concurrence. Si vous travaillez à temps plein, votre engagement commercial prioritaire est à l'égard de Postes Canada et non à l'égard d'un emploi à temps partiel qui pourrait vous empêcher de remplir vos obligations d'emploi à Postes Canada ou qui pourrait entrer en conflit avec vos responsabilités à l'égard de Postes Canada. Cela comprend l'interférence avec vos heures normales de travail, le fait d'avoir à enchaîner des quarts de travail, ce qui pourrait présenter des risques pour la santé et la sécurité, ou le fait d'avoir des intérêts divergents. Vous devriez toujours consulter votre chef d'équipe avant d'accepter un autre emploi.

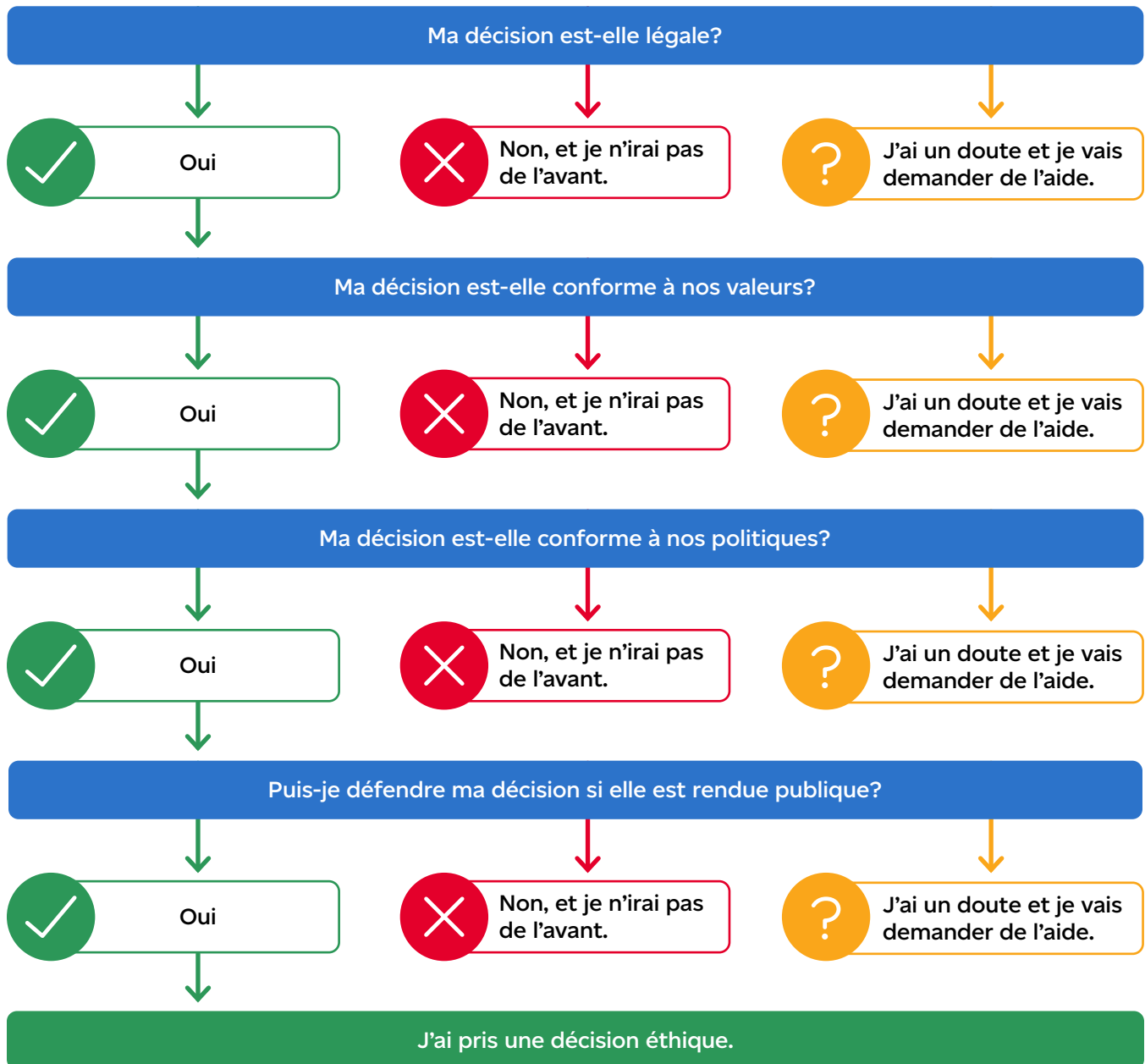
**Q** **Un fournisseur actuel m'a offert une paire de billets de hockey en cadeau. Nous avons une bonne relation et je travaille avec cette personne depuis des années. Puis-je accepter?**

**R** Non. Vous pouvez accepter des cadeaux occasionnels, des marques d'hospitalité d'usage et d'autres avantages qui ont une valeur nominale s'il est possible de retourner cette faveur (en règle générale, la valeur ne doit pas dépasser 100 \$).

## 9. Prendre des décisions éthiques

Chaque décision que nous prenons a une incidence. Le Code de conduite nous aide à prendre les meilleures décisions éthiques et à garder la confiance de nos collègues et de nos clients. Il ne peut pas couvrir tous les scénarios, mais il fournit des directives sur des sujets précis, qui au fond soulèvent toujours la même question : quelle est la bonne chose à faire? La réponse n'est pas toujours évidente.

Comme il est parfois difficile de se faire une idée, voici un modèle pour vous aider.





## 10. Établir un lien de confiance grâce à l'intégrité et à la confidentialité

Nos actions ont une incidence sur Postes Canada. Nous devons faire la bonne chose afin d'établir un lien de confiance entre nos collègues, nos équipes et la Société. Faire la bonne chose n'est pas toujours évident. Suivez ces directives et vous serez sur la bonne voie :

- Assurez-vous que vos proches, vos amis et les membres de votre famille qui sont également des employés de Postes Canada ne relèvent pas de la même personne et évitez toute influence inappropriée sur leur cheminement de carrière.
- Assurez-vous que votre travail et vos activités bénévoles en dehors de Postes Canada n'interfèrent pas avec votre capacité à faire votre travail.
- Discutez uniquement des renseignements sur Postes Canada qui sont accessibles au public.
- Ne tirez jamais profit de renseignements commercialement sensibles obtenus dans le cadre de votre poste actuel ou de votre ancien poste à Postes Canada.

Pour obtenir d'autres conseils, adressez-vous à votre chef d'équipe afin qu'il vous aide à prendre une décision ou qu'il l'approuve.

**Q** L'un des postes de facteurs de Postes Canada a besoin de réparations. Mon frère est entrepreneur et peut faire le travail à un très bon prix. Puis-je l'embaucher?

**R** Non. Toutes les ententes avec des fournisseurs doivent être conclues par l'entremise du groupe Gestion de l'approvisionnement à Postes Canada, qui doit gérer le processus de passation de contrats. Si vous êtes un employé du groupe Gestion de l'approvisionnement, votre loyauté envers votre frère ne doit pas entrer en conflit, ni même sembler entrer en conflit, avec les intérêts de Postes Canada. Dans ce cas, il est difficile d'éviter l'apparence d'un conflit d'intérêts, alors vous ne devriez pas participer à la prise de décision.

# Faire ce qu'il faut pour nos employés



## 11. Respect mutuel, inclusion et diversité

Chaque employé de Postes Canada mérite un milieu de travail sécuritaire, respectueux, inclusif et exempt de violence, en conformité avec les valeurs de la Société. Nous représentons Postes Canada dans tout ce que nous faisons. Notre comportement au travail ou en public devrait toujours démontrer que nous croyons que tout le monde mérite le respect.

Postes Canada s'engage à constituer un effectif qui est représentatif de la société canadienne. Nous voulons que nos comportements et nos politiques et pratiques favorisent la diversité et respectent la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Il vous incombe de parler à votre chef d'équipe, à votre partenaire d'affaires des Ressources humaines ou à votre représentant des droits de la personne si vous croyez qu'une décision en matière d'emploi contrevient à la Politique sur l'égalité en matière d'emploi, à la Politique en matière de discrimination et de harcèlement ou à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

**Q Certains de mes collègues font souvent des commentaires sur l'origine ethnique ou l'orientation sexuelle d'autres employés. Personne ne se plaint, mais cela me met mal à l'aise. Que puis-je faire?**

**R** De tels commentaires ne sont pas appropriés et ne sont pas tolérés en milieu de travail. Informez immédiatement votre chef d'équipe, votre partenaire d'affaires des Ressources humaines ou votre représentant des droits de la personne de la situation. Postes Canada fait la promotion d'un milieu de travail sécuritaire, sain et respectueux pour tous. Nous appuyons un milieu de travail diversifié et inclusif où le harcèlement d'un employé, d'un employé potentiel ou d'un client est inacceptable et n'est pas toléré.

**Q L'un de mes collègues a affiché une photo sexuellement explicite près de la machine à café. Lorsque j'ai suggéré à mon superviseur que ce n'était pas approprié, il a dit que cela n'avait pas d'importance parce qu'il n'y avait pas de femmes dans notre quart de travail.**

**R** Votre superviseur a eu tort de rejeter votre plainte. De telles photos sur la propriété de Postes Canada créent un environnement de travail inapproprié et non professionnel. Si vous avez informé votre chef d'équipe du problème et que la photo est encore affichée, signalez l'incident à votre partenaire d'affaires des Ressources humaines ou à votre représentant des droits de la personne.

## 12. Santé et sécurité

Nous sommes tous tenus de veiller à ce que Postes Canada offre un environnement de travail sécuritaire. Lorsque nous assumons la responsabilité de notre propre sécurité et de celle des personnes avec qui nous travaillons, tout le monde y gagne.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Respecter en tout temps les politiques, les procédures et les règles de Postes Canada en matière de sécurité.
- Effectuer votre travail de façon sécuritaire et assurer la sécurité de vos collègues et des visiteurs.
- Utiliser et porter tout l'équipement de sécurité requis pour votre travail.
- Être vigilant lorsque vous vous trouvez dans les locaux de Postes Canada et lorsque vous menez des activités pour Postes Canada.
- Signaler en temps opportun tous les incidents, les blessures, ainsi que les conditions et les comportements non sécuritaires.

**Q** Je suis chef d'équipe et un membre de mon équipe a de la difficulté à faire son travail. Cela est inhabituel pour cet employé et semble être lié à des problèmes personnels. Que dois-je faire?

**R** Demandez à l'employé s'il a des préoccupations au sujet de sa sécurité personnelle ou de son bien-être et s'il a besoin de votre soutien. Fournissez-lui les [renseignements](#) sur le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF). Si vous avez un doute et que vous craignez pour la sécurité de l'employé, communiquez avec votre chef d'équipe ou le PAEF.

**Q** Nous subissons des pressions pour terminer un travail urgent et mon chef d'équipe me demande, à moi et à mon collègue, de ne pas tenir compte d'une règle de sécurité afin que nous puissions respecter notre échéance. Que dois-je faire?

**R** Votre superviseur a tort d'ignorer la règle de sécurité. Des règles de sécurité ont été élaborées pour protéger les personnes contre les blessures. Si vous êtes mal à l'aise, rappelez à votre chef d'équipe la règle de sécurité et l'importance de la respecter. Vous pouvez aussi faire part de votre préoccupation à votre représentant local en matière de sécurité. En tant qu'employé de Postes Canada, vous êtes responsable de votre propre sécurité et de celle de vos collègues. Prendre les mesures appropriées pourrait vous éviter, à vous ou à quelqu'un d'autre, d'être blessé.

**Q** Je dois porter un gilet de haute visibilité lorsque je travaille sur le quai de chargement, mais un entrepreneur circule dans la zone tous les jours sans gilet. Que dois-je faire?

**R** Des règles de sécurité ont été élaborées pour protéger les personnes contre les blessures. Elles s'appliquent à toutes les personnes dans nos installations, y compris les entrepreneurs et les visiteurs. Rappelez poliment aux entrepreneurs qu'ils sont tenus de porter un gilet pour leur propre protection. S'ils ne respectent pas la règle, signalez l'incident à votre chef d'équipe.

## 13. Lutte contre le harcèlement et la violence

Nous ne tolérons pas la violence, le harcèlement ou l'intimidation en milieu de travail.

Le harcèlement et la discrimination sont inacceptables dans un milieu de travail où les gens se respectent mutuellement et ont des relations équitables. Nous nous engageons à offrir à nos employés, à nos entrepreneurs et à nos clients un environnement exempt de violence, de harcèlement et d'intimidation.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Traiter les autres comme vous voudriez que l'on vous traite.
- Vous exprimer si vous estimez être victime de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation.
- Signaler les incidents de violence, d'intimidation et de harcèlement.

Si vous êtes un chef d'équipe, prenez au sérieux chaque incident et tout signalement de violence ou de comportement inacceptable. Prenez les mesures appropriées, au besoin. Exercez votre autorité avec soin et respect.

**Q** Mon collègue est souvent en colère au travail. Récemment, je l'ai entendu menacer de « donner une leçon » à un autre collègue. Que dois-je faire?

**R** Ce type de comportement peut se transformer en une situation dangereuse pour vous et vos collègues. Signalez immédiatement ce comportement à votre chef d'équipe ou à votre partenaire d'affaires des Ressources humaines afin d'éviter un incident potentiel.

**Q** Ma collègue a des problèmes avec son partenaire en ce moment. Elle m'a dit que leurs disputes s'aggravaient, et elle est récemment arrivée au travail avec des marques au visage. J'ai remarqué que son partenaire venait sur notre lieu de travail pour la surveiller. Dois-je dire ou faire quelque chose?

**R** Oui, vous devez signaler votre préoccupation à votre chef d'équipe. La violence familiale est non seulement un risque pour votre collègue, mais peut aussi être la cause de situations instables au travail et entraîner un risque ou un préjudice potentiel pour d'autres employés.

## 14. Travailler sans facultés affaiblies par des substances

Les employés doivent agir de façon responsable et sécuritaire afin d'être aptes au travail. Pour cette raison, Postes Canada exige qu'ils se présentent au travail sans facultés affaiblies par des substances, comme l'alcool ou d'autres drogues, et qu'ils demeurent aptes au travail.

Vous êtes tenu de ne jamais utiliser, avoir en votre possession, distribuer ou vendre des drogues, de l'alcool, du cannabis ou des accessoires pour la consommation de drogues :

- lorsque vous travaillez pour la Société (incluant les activités de bénévolat);
- durant les heures de travail;
- lorsque vous êtes sur une propriété qui appartient à la Société ou qui a été louée par elle;
- lorsque vous êtes à l'intérieur d'un véhicule appartenant à la Société, incluant tout véhicule loué par la Société.

Vous devez effectuer vos tâches de manière sécuritaire, sans les effets découlant de la consommation de substances ou les effets résiduels de la consommation de substances qui représentent un risque pour votre santé et votre sécurité ou celles des autres employés et du public.

Une « substance » désigne toute chose qui, lorsque consommée, peut perturber ou diminuer les habiletés ou les facultés d'une personne, incluant les drogues et les médicaments.

**Q** J'ai remarqué un collègue qui sent l'alcool et semble chancelant. Que dois-je faire?

**R** Le fait de se présenter au travail sous l'influence de l'alcool met en péril la sécurité de tous et contrevient aux politiques et pratiques de Postes Canada. Communiquez avec votre chef d'équipe ou, si vous croyez qu'il s'agit d'un acte criminel en cours, avec la police locale pour signaler la situation.

**Q** Je sais que j'ai un problème de drogue, mais j'ai peur d'être congédié si j'en parle à quelqu'un.

**R** La toxicomanie est un problème de santé. Communiquez avec le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) de Postes Canada pour obtenir de l'aide. Le personnel du PAEF vous fournira des conseils et une assistance en toute confidentialité.

## 15. Langues officielles

Postes Canada s'engage à mener ses activités en français et en anglais et à offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux Canadiens d'expression française et d'expression anglaise. Nous sommes fiers de promouvoir le bilinguisme.

Il vous incombe de connaître les exigences linguistiques de votre poste et de savoir si votre bureau est désigné bilingue. Si c'est le cas, vous devez servir les clients dans les deux langues officielles.

Si vous travaillez dans un bureau bilingue, assurez-vous d'accueillir les clients dans les deux langues officielles, en personne et au téléphone, et de les servir dans la langue officielle de leur choix.

Si vous devez communiquer avec des employés dans les deux langues officielles, respectez leur choix de langue officielle lors des réunions et dans les communications internes.



## 16. Technologie et médias sociaux

Postes Canada respecte le droit des employés de s'exprimer, notamment par l'entremise des médias sociaux.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Vous conformer aux politiques et pratiques de la Société relatives à l'utilisation des appareils informatiques, de la technologie et des médias sociaux.
- Veiller à ce que votre utilisation personnelle ne nuise pas à votre travail.
- Assumer la responsabilité de tous les renseignements que vous publiez en ligne.
- Révéler votre relation avec Postes Canada lorsque vous faites des commentaires en ligne sur des questions liées à Postes Canada.
- Respecter la vie privée de vos collègues et des clients de Postes Canada, et ne pas publier de renseignements à leur sujet, y compris des photos, sans leur consentement.
- Veiller à ce que les renseignements que vous publiez soient exacts.

Vous devez comprendre que les actions suivantes sont inacceptables :

- Ignorer ou enfreindre les règles des sites de médias sociaux.
- Prétendre être quelqu'un que vous n'êtes pas.
- Parler au nom de Postes Canada, à moins que vous y soyez expressément autorisé.
- Divulguer des renseignements commerciaux confidentiels ou sensibles au sujet de Postes Canada, de ses clients, de ses intervenants ou de ses fournisseurs.
- Faire des commentaires, publier des photos ou faire quoi que ce soit qui pourrait nuire à la marque, à la réputation ou aux intérêts commerciaux de Postes Canada.

**Q** Je suis actif sur les médias sociaux et je veille toujours à ce que mes renseignements soient exacts. Je sais que certaines des choses que je dis peuvent irriter les gens, mais elles sont toutes vraies. Je ne parle pas de Postes Canada, mais parfois, je filme une vidéo où l'immeuble ou un camion se trouve en arrière-plan. Est-ce un problème?

**R** Si vous vous identifiez en tant qu'employé de Postes Canada, même par inadvertance à cause de votre uniforme ou de votre emplacement, vous devez vous assurer de respecter toutes les politiques de Postes Canada, comme vous le feriez au travail. Vous trouverez des renseignements concernant notre Politique sur les médias sociaux sur Intraposte.

# Faire ce qu'il faut pour nos clients



Les employés de Postes Canada sont fiers de servir les Canadiens. Nous nous engageons à attirer et fidéliser les clients.

Vous démontrerez cet engagement en offrant un service rapide et professionnel. Faites preuve d'un bon esprit d'initiative personnelle et coopérez de façon proactive avec vos collègues lorsque vous abordez les besoins et les préoccupations des clients.

Lorsque nous prévoyons, satisfaisons et surpassons les besoins et les attentes des clients, nous attirons et fidélisons les clients.

Comportez-vous comme un ambassadeur de Postes Canada fier, professionnel et axé sur le client.

## 17. Protéger l'environnement

Les Canadiens veulent que nous envisagions notre responsabilité envers notre pays sous un angle plus large, au-delà des services que nous offrons. Nos paroles et nos actions nous permettent de montrer l'exemple en rendant le Canada plus fort et plus inclusif tout en protégeant l'environnement.

Nous bâtissons un avenir durable en réduisant notre empreinte [environnementale](#). Les efforts que nous faisons en vue de conserver l'énergie profitent aux consommateurs et à la planète. Postes Canada s'engage à réduire son empreinte environnementale globale et à respecter toutes les lois et tous les règlements environnementaux :

- Vous apporterez votre contribution en manipulant, en entreposant et en éliminant adéquatement les substances toxiques et les déchets dangereux.
- Vous mettrez en œuvre toutes les dispositions pour la récupération, le recyclage ou l'élimination des déchets.
- Vous signalerez immédiatement toute fuite, tout déversement, tout nettoyage inadéquat ou toute élimination incorrecte de substances toxiques ou de déchets dangereux à votre chef d'équipe ou au gestionnaire régional des Biens immobiliers.
- Vous adopterez des pratiques et des produits écologiques.
- Vous réduirez, réutiliserez et recyclerez, dans la mesure du possible.
- Vous éteindrez toutes les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés, et vous fermerez les portes du quai.

## 18. Éthique : donner l'exemple

Nous sommes tous tenus d'agir de façon éthique dans nos rapports avec nos clients, nos concurrents, nos entrepreneurs et nos fournisseurs. Postes Canada pratique une concurrence vigoureuse, mais juste. À cette fin, nous nous assurons de respecter toutes les lois, tous les règlements et tous les codes pertinents. Ce comportement établit un lien de confiance.

Vous avez la responsabilité de donner l'exemple. Par conséquent, assurez-vous de faire ce qui suit :

- Communiquer au sujet des produits et services de Postes Canada de manière juste et exacte, et divulguer tous les renseignements pertinents.
- Vous familiariser avec les politiques de concurrence loyale de Postes Canada et garder à l'esprit les conséquences de toute infraction aux politiques ou aux lois régissant la concurrence loyale.
- Consulter les Affaires juridiques de Postes Canada avant d'adopter toute nouvelle pratique qui pourrait avoir une incidence sur la concurrence loyale.
- Tenir compte du contexte de tout cadeau offert à un client et être conscient que l'apparence d'un conflit d'intérêts ou d'un pot-de-vin peut être aussi destructrice que si c'était vraiment le cas.
- Refuser les cadeaux offerts par des clients, des concurrents, des entrepreneurs ou des fournisseurs lorsqu'ils créent une apparence de conflit d'intérêts.
- Informer rapidement votre chef d'équipe ou les Affaires juridiques des infractions possibles aux pratiques de concurrence loyale.

Chaque employé qui fait des déplacements professionnels doit faire preuve d'intégrité personnelle. Vous devez vous considérer comme un ambassadeur de Postes Canada. Agissez toujours de manière responsable, avec fierté et intégrité, lorsque vous représentez Postes Canada. Connaissiez et respectez les politiques et les pratiques de la Société liées aux déplacements et à l'hébergement, ainsi qu'à la gestion des frais de déplacement.

**Q** Puis-je accepter une invitation à dîner de la part d'un fournisseur actuel qui vient en ville deux ou trois fois par an?

**R** Cela dépend. Les dîners d'affaires durant lesquels on tient des discussions commerciales sont acceptables et sont considérés comme faisant partie du cours normal des activités. Toutefois, si les dîners deviennent trop fréquents (c'est-à-dire plus de deux fois par an) ou extravagants, ils pourraient avoir ou sembler avoir une incidence sur votre appréciation commerciale, ce qui causerait un conflit d'intérêts. En cas de doute, demandez conseil au groupe Gestion de l'approvisionnement, étant donné qu'il s'agit souvent de demandes de propositions et d'enjeux commerciaux sensibles.

Il est recommandé d'éviter de façon systématique les interactions avec les fournisseurs en dehors des heures de travail. Vous pouvez également demander à un collègue de vous accompagner lorsque vous acceptez une invitation d'un fournisseur.

## 19. Pratiquer l'approvisionnement équitable et éthique

Les employés de Postes Canada maintiennent des normes élevées de professionnalisme et d'éthique commerciale en ce qui a trait aux décisions d'approvisionnement.

Respectez les lois et les accords commerciaux qui s'appliquent, ainsi que toutes les politiques et procédures pertinentes de la Société pour toutes les décisions d'achat :

- traitez les fournisseurs de façon équitable et juste;
- déclarez tout conflit d'intérêts réel ou perçu que vous pourriez avoir ou semblez avoir;
- protégez les renseignements confidentiels de la Société et des fournisseurs, et utilisez-les uniquement aux fins d'affaires prévues;
- ne prenez pas d'engagements commerciaux envers les fournisseurs, à moins d'y être autorisé.

Dans certains cas clés, vous devriez demander l'aide du groupe Gestion de l'approvisionnement :

- si un fournisseur vous sollicite;
- avant de solliciter un fournisseur pour une éventuelle occasion d'affaires en dehors des canaux d'approvisionnement autorisés, comme la carte d'approvisionnement et le cyberapprovisionnement;
- si une relation commerciale existante est compromise par un problème pouvant modifier la portée, la durée ou les coûts d'un contrat.

**Q** On m'a récemment demandé d'assurer la gestion pour l'un de nos fournisseurs. Il ne semble pas faire grand-chose. Dois-je simplement approuver la dépense?

**R** Vous avez raison de vous poser des questions. Vous devez vous assurer de comprendre vos responsabilités lorsque vous approuvez une dépense (en effectuant la réception des marchandises). Passez en revue le contrat, et si le service convenu a été fourni, vous pouvez approuver la dépense. En cas de doute, demandez de l'aide au groupe Gestion de l'approvisionnement.

## 20. Protection de la vie privée et confidentialité – Nos employés, nos clients et nos partenaires

Nous respectons et protégeons la vie privée de nos employés, de nos clients et de nos partenaires d'affaires.

Nous honorons la confiance que nous accordent nos employés, nos clients et nos partenaires d'affaires lorsqu'ils fournissent des renseignements personnels à la Société. Cela comprend les renseignements personnels des membres de la famille et des enfants de nos employés qui bénéficient de divers programmes de Postes Canada, comme la Fondation communautaire de Postes Canada et les programmes de bourses de Postes Canada.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Respecter nos politiques de protection des renseignements personnels lors de la collecte, de l'utilisation, de l'échange ou de l'élimination de renseignements personnels.
- Limiter la transmission de renseignements personnels à l'interne aux personnes concernées seulement et à l'externe aux personnes ayant l'autorité légitime de recevoir les renseignements.
- Veiller à ce que les renseignements personnels que Postes Canada conserve à votre sujet soient à jour, exacts et complets.
- Signaler à votre chef d'équipe ou à l'équipe [Protection de la vie privée](#) toute atteinte à la vie privée, y compris la perte, le vol ou la divulgation non autorisée de renseignements personnels.
- Communiquer avec le Bureau de la protection de la vie privée de Postes Canada si vous avez des préoccupations au sujet de la façon dont nous gérons les renseignements personnels.

**Q** Puis-je demander une copie de mon dossier?

**R** Oui. Par exemple, si vous voulez consulter votre dossier d'emploi, faites-en la demande à votre superviseur, qui prendra les dispositions nécessaires pour obtenir votre dossier conservé dans le système central. Si vous souhaitez obtenir une copie de vos renseignements, vous devrez soumettre une demande par écrit.

## 21. Protection de la vie privée et confidentialité – Les renseignements de la Société

De nombreux documents de la Société sont confidentiels, ce qui signifie qu'ils contiennent des renseignements hautement sensibles qui sont essentiels à la conduite des affaires de la Société. Selon le type de renseignements en jeu, la divulgation non autorisée ou l'utilisation abusive de renseignements confidentiels peut avoir de graves conséquences pour Postes Canada, ce qui peut placer la Société dans une situation de désavantage concurrentiel ou avoir une incidence sur ses résultats financiers.

Pour protéger les renseignements confidentiels, évitez d'en discuter dans des lieux publics, ou avec des membres de votre famille ou des amis qui pourraient transmettre ces renseignements à d'autres personnes de façon délibérée ou non.

Les renseignements considérés comme étant confidentiels sont ceux qui ne sont généralement pas accessibles au public. Cela comprend les résultats financiers pas encore annoncés, les plans d'affaires et les prévisions, les initiatives stratégiques, les contrats et les produits ou services proposés.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Discuter ou échanger des renseignements confidentiels avec d'autres employés seulement lorsqu'ils ont besoin de les connaître, qu'ils sont autorisés à les avoir et qu'ils détiennent l'autorisation de sécurité requise.
- Discuter ou échanger des renseignements confidentiels avec les clients ou le public seulement lorsque vous en avez l'autorisation, conformément à la Politique sur la sécurité de l'information et à la Politique d'approvisionnement de Postes Canada.



- Connaître et respecter la pratique relative à la classification de l'information, qui explique le niveau de sécurité requis pour différents types de renseignements.
- Avant de divulguer des renseignements confidentiels, demander conseil aux Affaires juridiques pour déterminer si les partenaires commerciaux doivent signer une entente de confidentialité.

**Q** Je travaille à Postes Canada dans le domaine du marketing. Puis-je parler à mes amis et collègues d'une campagne à venir faisant la promotion des nouveaux tarifs d'expédition outre-mer de Postes Canada?

**R** Non, pas avant la publication officielle des nouveaux tarifs.

## 22. Gestion responsable des documents et des données

Dans le cadre de nos activités quotidiennes, presque tout ce qui est créé par les employés est considéré comme un document, y compris les bases de données, les messages vocaux, les messages provenant d'appareils mobiles et les photos. Les documents et les renseignements créés, distribués ou reçus par ordinateur, comme les courriels, les demandes de réunion, les éléments graphiques, les feuilles de calcul ou les fichiers vidéo et audio, constituent également des documents.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Créer et conserver des documents fiables et utilisables, et protéger leur intégrité aussi longtemps que nécessaire.
- Repérer et conserver les documents qui retracent les décisions relatives aux politiques et aux programmes, qui ont une importance historique ou archivistique, ou qui pourraient être utilisés pour sensibiliser les gens au rôle historique de Postes Canada.
- Utiliser les systèmes officiels de tenue des dossiers pour conserver et classer les documents requis à des fins commerciales, juridiques, financières, de recherche ou d'archivage.
- Éliminer vos documents en respectant le calendrier de conservation et de disposition de Postes Canada.

**Q** J'ai récemment commencé un nouvel emploi et j'ai hérité de dossiers et de documents. Pendant combien de temps dois-je les conserver?

**R** Il n'y a pas de délai de conservation unique pour tous les dossiers et les documents. Vous devez vérifier le calendrier de conservation et de disposition de Postes Canada. Il vous indiquera pendant combien de temps vous devez conserver un document. Le calendrier est accessible sur le site Gestion des documents et de l'information sur Intraposte, ou vous pouvez communiquer avec le champion de la gestion de l'information de votre équipe pour obtenir de l'aide.

Les employés, les systèmes et les clients créent, utilisent, échangent et suppriment des données chaque jour. Il est possible que ces données ne deviennent jamais un document de la Société, car elles peuvent être constituées de chiffres, de mots, de mesures, d'observations ou de descriptions. Les données sont souvent sous forme brute, mais elles peuvent également être organisées, par exemple dans des graphiques ou des tableaux. Les employés peuvent avoir accès aux données par l'intermédiaire de nombreux canaux, y compris au moyen d'un ou de plusieurs outils centraux de gestion des données.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Assurer autant que possible l'exactitude des données au moment de leur création.
- Échanger des données au sein de Postes Canada seulement si vous en avez l'autorisation.
- Demander conseil à l'équipe Gouvernance des données si on vous a demandé d'échanger des données avec des partenaires en dehors de Postes Canada.

**Q Un client commercial a demandé un fichier concernant les régions de tri d'acheminement afin de pouvoir planifier les volumes. Puis-je le lui transmettre?**

**R** Mettez le client commercial en contact avec l'équipe des produits commerciaux afin de lui fournir une version autorisée des renseignements requis. Ne fournissez pas de données sans avoir une entente de partage de données confirmée.

## 23. Accès légal à l'information pour la population canadienne

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* du gouvernement fédéral, tous les documents sous le contrôle de Postes Canada peuvent être demandés par les Canadiens et les personnes présentes au Canada. Postes Canada doit répondre dans les délais prescrits par la Loi. Certains renseignements sont divulgués de façon proactive afin d'aider la population à mieux comprendre comment nous travaillons. À Postes Canada, la transparence ne consiste pas seulement à divulguer des renseignements, mais aussi à adopter une approche délibérée qui nous aide à faire nos preuves en matière de responsabilisation et à mettre de l'avant nos bonnes pratiques de gouvernance. De plus, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, toute personne présente au Canada a le droit de demander l'accès à ses renseignements personnels détenus par Postes Canada.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Coopérer pleinement lorsque l'équipe responsable de l'accès à l'information communique avec vous au sujet d'une demande dans les délais prescrits.
- Effectuer une recherche approfondie dans la banque d'information pour trouver des documents en réponse aux demandes d'accès à l'information.

Les spécialistes de l'équipe responsable de l'accès à l'information sont chargés d'informer la haute direction de ce qui doit être rendu public et de ce qui doit demeurer confidentiel.

**Q On m'a demandé de fournir des documents en réponse à une demande d'accès à l'information. Je sais que je dois soumettre tous les documents. Puis-je supprimer toutes les ébauches et fournir uniquement la version définitive?**

**R** Non. Vous devez soumettre tous les documents requis qui sont en votre possession au moment où la demande d'accès à l'information est faite, y compris les ébauches. Si vous détruisez des fichiers après avoir reçu la demande, vous pourriez être coupable d'une infraction en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. La gestion de vos documents conformément à la Politique sur la gestion des documents et de l'information peut vous aider à réduire le risque que vous courez relativement aux fichiers qui ne devraient pas exister.

# Faire ce qu'il faut pour notre entreprise



Notre plan de transformation est fondé sur la conviction profonde que nous pouvons bâtir un Canada plus fort et repositionner la Société pour assurer sa réussite à long terme et son autonomie financière.

Les employés et les entrepreneurs de Postes Canada accomplissent un travail précieux : ils créent la propriété intellectuelle de la Société. La protection de nos biens physiques et de notre propriété intellectuelle est essentielle à notre succès.

Il est plus important que jamais de nous assurer de protéger la confiance que les Canadiens nous accordent pour répondre à leurs attentes.

## 24. Protéger les biens de la Société

Les employés et les entrepreneurs de Postes Canada accomplissent un travail important et précieux, notamment en créant des documents, des technologies, des compilations de données et des maquettes, et en améliorant l'équipement, les outils et les procédés. Ces créations, solutions et améliorations sont la propriété intellectuelle de Postes Canada. La protection de notre propriété intellectuelle nous permet de maintenir notre position technologique et concurrentielle.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Comprendre les différents types de propriétés intellectuelles et déterminer ceux que vous pourriez concevoir ou auxquels vous pourriez être exposé dans le cadre de votre travail.
- Traiter notre propriété intellectuelle comme de l'information confidentielle; si vous ne savez pas si quelque chose que vous créez, auquel vous avez accès ou que vous utilisez dans votre travail constitue de la propriété intellectuelle, communiquez avec les Affaires juridiques.
- Collaborer avec la Gestion de l'approvisionnement pour vous assurer que les fournisseurs et les fournisseurs potentiels ont signé une convention de non-divulgaration avant de leur donner des renseignements sur Postes Canada, en leur précisant qu'ils ne doivent dévoiler ces renseignements à personne d'autre.
- Collaborer avec la Gestion de l'approvisionnement et les Affaires juridiques pour veiller à ce que la propriété intellectuelle soit abordée dans les contrats avec des tiers.
- Parler à votre chef d'équipe si vous pensez que votre travail devrait être protégé en tant que propriété intellectuelle.

**Q** J'ai inventé un appareil électromécanique qui relève des intérêts commerciaux de Postes Canada. Puis-je déposer une demande de brevet pour cet appareil?

**R** Non. Toute propriété intellectuelle conçue ou fabriquée pendant ou après les heures normales de travail et découlant de votre emploi à Postes Canada appartient à Postes Canada. Il vous est interdit de déposer une demande de brevet ou d'utiliser une invention à des fins personnelles lorsque cette invention relève des intérêts commerciaux de Postes Canada, que vous l'ayez conçue ou fabriquée seul ou en collaboration avec d'autres personnes. Discutez de votre idée avec votre chef d'équipe. L'innovation est toujours la bienvenue.

## 25. Protéger les biens et le courrier

### Protéger les biens physiques

Postes Canada possède de nombreux types de biens : établissements, postes de facteurs, bureaux de poste, matériel de bureau, véhicules, terminaux de données portatifs (TDP), clés de la Société, uniformes, renseignements, etc. La protection de tous les biens de la Société est essentielle à notre succès.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les biens de Postes Canada contre la perte, le vol, les dommages, le vandalisme, le sabotage, l'utilisation et la divulgation non autorisées ou la destruction.
- Protéger contre la perte accidentelle et le vol les documents, les dossiers, les données, l'équipement, les fournitures et autres biens physiques fournis par Postes Canada.
- Utiliser les documents, les dossiers, les données, l'équipement, les fournitures et autres biens physiques conformément aux politiques et aux pratiques de la Société.
- Retourner l'équipement, les fournitures, les renseignements et autres biens physiques fournis par Postes Canada en bon état lorsque vous quittez l'entreprise.

### Protéger le courrier physique et le courrier numérique

La confiance que les Canadiens nous accordent pour livrer leur courrier physique et leur courrier numérique est la pierre angulaire de notre entreprise. Elle est au cœur de notre marque. Chaque employé doit protéger cette confiance en sécurisant avec diligence et de façon proactive tous les articles confiés à Postes Canada.

Vous devez vous conformer à toutes les politiques de la Société concernant la protection du courrier.

Vous devez également vous assurer que personne ne manipule frauduleusement (ouvre, conserve, vole, détruit, abandonne ou garde en sa possession) le courrier à partir du moment où Postes Canada le reçoit et jusqu'à ce qu'il soit livré.

Dans le cadre de vos tâches quotidiennes, vous devez obtenir et porter votre carte d'identité d'employé.

Si vous soupçonnez que du courrier a été manipulé frauduleusement ou qu'une activité ou une personne compromet la sécurité du courrier, vous devez en aviser immédiatement votre chef d'équipe ou les Services de sécurité et d'enquête.

## 26. Prévenir et signaler les cas de fraude

Notre capacité et notre détermination à prévenir et à signaler les cas de fraude ou de fraude présumée renforcent notre intégrité en tant qu'employés et en tant qu'entreprise.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Réduire au minimum les possibilités de fraude et atténuer les risques de fraude.
- Connaître et respecter la Politique antifraude, qui contient des directives pour l'ensemble du personnel.
- Signaler immédiatement les cas de fraude ou de fraude présumée à votre chef d'équipe ou aux Services de sécurité et d'enquête.
- Collaborer entièrement à toute enquête sur un cas de fraude présumée.

**Q** Je suis un employé de Postes Canada et j'ai accès à un véhicule de la Société. Puis-je l'utiliser pour aider mes parents à déménager des meubles en fin de semaine?

**R** Non. Nous devons veiller à ce que la propriété de la Société soit utilisée à des fins commerciales appropriées. Nous devons également protéger les biens physiques et la propriété intellectuelle de la Société contre la perte, les dommages, le vol, le vandalisme, le sabotage, l'utilisation et la divulgation non autorisées et la destruction. Cela s'applique à la propriété de Postes Canada indépendamment de l'endroit où elle se trouve.

## 27. Signaler et prévenir l'utilisation illégale de nos produits et services

Le blanchiment d'argent est le procédé qui consiste à transformer de l'« argent sale » tiré d'activités illégales en « argent propre » au moyen d'une série de transactions financières pour en masquer la source, et il s'agit d'un crime grave. Nous prenons des mesures pour nous assurer que nos produits et services ne sont pas utilisés pour appuyer des activités illégales.

Il vous incombe de faire ce qui suit :

- Comprendre les rôles et les responsabilités de Postes Canada en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, vous conformer aux exigences législatives pertinentes et connaître les pénalités en cas de non-conformité.
- Repérer les transactions qui pourraient indiquer qu'il y a blanchiment d'argent si vous travaillez dans un bureau de poste.
- Signaler ces transactions conformément aux pratiques de la Société.

**Q** Je sais que je suis censé vérifier les pièces d'identité parce que la transaction atteint le seuil, mais je connais personnellement le client. Puis-je sauter cette étape?

**R** Non. Pour les opérations importantes en espèces, nous devons documenter les mesures que nous avons prises en matière de diligence raisonnable. Cela signifie que vous devez vérifier la pièce d'identité du client même si vous le connaissez.



## 28. Signalement des infractions au Code de conduite

Ce Code de conduite énonce les principes fondamentaux de Postes Canada régissant la conduite éthique des affaires. Il traite également des mesures en place quant à la surveillance et le signalement des infractions. Il incombe à tous les employés de signaler de bonne foi toute infraction réelle ou potentielle à ce Code ou à la loi.

Si vous croyez qu'une telle infraction a eu lieu, il est essentiel que, de bonne foi, vous portiez la question à l'attention de votre chef d'équipe ou de votre représentant des Ressources humaines. Par ailleurs, les employés peuvent, en toute confidentialité, signaler ou exprimer leurs préoccupations au sujet de ces questions en communiquant avec la ligne de divulgation de Postes Canada ou en utilisant les coordonnées ci-dessous :

- **1 877 644-6840**
- [postescanada.rapport-divulgation.ca](https://postescanada.rapport-divulgation.ca)

Postes Canada prendra toutes les mesures raisonnables pour réagir de façon appropriée, rapide et uniforme aux infractions, y compris potentielles, décrites dans ce Code. Cela peut comprendre des sanctions administratives et disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement, la résiliation de contrat ou toute autre action en justice.

Publié en mars 2023