

Code de conduite

Édition 2001

Table des matières

Des valeurs fondamentales	2
Introduction	3
Agir avec intégrité	5
Conflits d'intérêts	6
Apparence de conflit d'intérêts	6
Propriété intellectuelle	7
Acceptation de dons	7
Rigueur au travail	8
Copie de logiciels d'Hydro-Québec	8
Agir avec loyauté et diligence	9
Opinions personnelles	10
Convictions sociales, religieuses, politiques ou autres	10
Activités personnelles à titre de membre d'une organisation ou d'une entreprise	11
Utilisation des biens d'Hydro-Québec à des fins personnelles	11
Devoir de loyauté après la cessation d'emploi	11
Respecter les personnes et le milieu	12
Harcèlement	13
Affichage de matériel à caractère sexuel, sexiste ou racial	13
Santé et sécurité	13
Protection de l'environnement	14
Protéger l'information confidentielle	15
Devoir de confidentialité absolue	16
Traitement de l'information confidentielle	16
Relations avec les médias	17
Respect de la confidentialité de l'information	17
Information obtenue dans le cadre d'un balisage	18
Devoir de confidentialité après la cessation d'emploi	18
Traiter avec équité et courtoisie nos clients, fournisseurs et partenaires	19
Objectifs de rendement et objectifs de courtoisie	20
Honnêteté et transparence dans nos pratiques d'affaires	20
L'éthique dans nos activités internationales	21
Conclusion	22
Annexe : Extraits des politiques	
<i>Notre régie d'entreprise et Nos ressources humaines</i>	23

Le présent code n'a pas pour objet de remplacer les principes d'éthique que nous avons adoptés en 1988. Il vise plutôt à faciliter leur mise en application.

Code de conduite

Des valeurs fondamentales

Hydro-Québec contribue à la croissance et à l'enrichissement de la société québécoise par le maintien d'une importante participation à l'essor économique du Québec. À titre d'entreprise de service public, Hydro-Québec doit faire preuve d'une probité exemplaire. Loyauté, intégrité, respect, discrétion et équité sont des valeurs fondamentales qui reflètent l'engagement social d'Hydro-Québec à l'égard de sa clientèle et de la collectivité dans son ensemble.

Au cœur de la qualité du service et de la croissance

Hydro-Québec évolue dans un nouveau contexte réglementaire et est soumise à des enjeux sociaux, économiques et technologiques qui se renouvellent sans cesse. Les employées et les employés étant les principaux artisans de la qualité du service et de la croissance rentable d'Hydro-Québec, celle-ci compte sur chacune et sur chacun d'entre nous pour maintenir la confiance de notre clientèle et ainsi renforcer l'image de marque de l'entreprise.

Un engagement à respecter les principes d'éthique

Notre conscience individuelle et professionnelle nous guide généralement en matière d'éthique. Cependant, nous devons parfois faire face à des situations plus complexes. Le présent *Code de conduite* a pour but de nous aider à déterminer quelle attitude il convient d'adopter dans l'exercice de nos fonctions. À titre d'employées et d'employés d'Hydro-Québec, nous devons tous prendre connaissance de ce code et mettre en pratique les principes d'éthique dont il découle.



André Caillé, président-directeur général

Introduction

Une responsabilité individuelle

Hydro-Québec et son personnel doivent exercer leurs fonctions conformément aux lois, aux règlements et aux encadrements de l'entreprise.

Nous nous devons d'être honnêtes et responsables. Dans une entreprise de service public, la conduite de chaque personne doit être irréprochable, au-dessus de tout soupçon. L'illégalité, que ce soit la fraude, l'acceptation de pots-de-vin, le vol de biens, de temps ou d'énergie, n'est en aucun cas acceptable et sera sanctionnée.

La seule bonne foi ne nous met pas nécessairement à l'abri d'une erreur dont les conséquences pourraient être nuisibles pour nous et pour Hydro-Québec. L'apparence de conflit d'intérêts, par exemple, peut suffire à semer le doute dans l'opinion publique et ainsi ternir l'image de l'entreprise.

Le *Code de conduite* concerne l'ensemble du personnel car nous sommes toutes et tous responsables, à divers degrés, de la réputation d'Hydro-Québec. Bien qu'aucun code ne puisse traiter de toutes les situations susceptibles de se présenter, et bien qu'en fin de compte chaque personne soit responsable de ses propres actes, ce document devrait nous aider à accomplir notre tâche dans le respect de nos valeurs communes.

La prédominance du Code

Les principes d'éthique énoncés dans la politique *Notre régie d'entreprise* ainsi que le présent *Code de conduite* ont préséance sur toute politique, directive ou autre encadrement de l'entreprise.

Certaines unités se sont dotées de codes spécifiques de façon à répondre à des besoins propres à leur secteur d'activité. Ces codes sont complémentaires au présent document et n'ont pas pour but de le remplacer.

Un guide facile à consulter

Le présent *Code de conduite* est une version actualisée du document du même nom publié en 1996. Il vise à faciliter la compréhension des principes d'éthique énoncés dans la politique *Notre régie d'entreprise*.

Destiné au personnel permanent, temporaire et contractuel, le *Code* décrit des situations concrètes et réaffirme nos valeurs fondamentales. Il comporte six chapitres, tous construits de la même façon : le thème du chapitre est tout d'abord défini, puis développé à l'aide d'une série de questions et réponses qui expliquent la position de l'entreprise.

Les cinq thèmes abordés sont les suivants :

- agir avec intégrité ;
- agir avec loyauté ;
- respecter les personnes et le milieu ;
- protéger l'information confidentielle ;
- traiter avec équité et courtoisie nos clients, fournisseurs et partenaires.

Le sixième chapitre traite de nos activités internationales.

Les principes d'éthique sont présentés en annexe.

Agir avec intégrité

À titre d'employées et d'employés d'Hydro-Québec, nous devons adopter une conduite irréprochable quant à la gestion des biens qui nous sont confiés. La transparence doit caractériser tous nos gestes.

Agir avec intégrité, c'est, par exemple :

- éviter tout conflit d'intérêts et toute apparence de conflit d'intérêts;
- gérer les dossiers avec rigueur et tenir les registres de façon à ce qu'ils reflètent la réalité;
- faire preuve de transparence en toutes circonstances;
- respecter les biens et les ressources d'Hydro-Québec de manière à assurer leur intégrité;
- ne pas utiliser les biens et les ressources d'Hydro-Québec à des fins personnelles illégitimes ou illégales.

Manquer d'intégrité, c'est, par exemple :

- participer en connaissance de cause à toute réduction de prix, à toute négociation ou à tout paiement non autorisé;
- effectuer des dépenses inappropriées ou exagérées ou produire de fausses déclarations de dépenses;
- utiliser le nom d'Hydro-Québec pour promouvoir des activités commerciales personnelles;
- faire preuve de malhonnêteté dans l'exécution de notre travail;
- chercher à profiter, à des fins personnelles ou au détriment de l'entreprise, de renseignements confidentiels obtenus dans le cadre de notre travail;
- faire usage d'une information privilégiée obtenue dans le cadre de notre travail, par exemple, réaliser une opération sur des titres lorsqu'on dispose d'une information privilégiée sur ces titres ou communiquer une telle information privilégiée, en contravention à la *Loi sur les valeurs mobilières*.

Quand sommes-nous en conflit d'intérêts ?

Un conflit d'intérêts existe lorsque nous sommes placés dans une situation où nous risquons de favoriser nos intérêts personnels ou ceux d'un tiers au lieu de ceux d'Hydro-Québec.

Par exemple, une employée ou un employé qui détient des intérêts dans une entreprise (société ou personne) offrant des services ou des biens à Hydro-Québec est considéré comme étant en conflit d'intérêts, sauf si les intérêts en question (actions cotées en Bourse, par exemple) peuvent être acquis sans restriction par le grand public.

Le cas échéant, l'employée ou l'employé doit informer sa supérieure ou son supérieur hiérarchique de la situation.

Quand y a-t-il apparence de conflit d'intérêts ?

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 un conflit d'intérêts. L'apparence de conflit d'intérêts peut, dans certains cas, être tout aussi dommageable à l'image de l'entreprise qu'un véritable conflit d'intérêts.

Les gestionnaires doivent refuser toute transaction qui est de nature à laisser planer une apparence de conflit d'intérêts et s'assurer que le processus d'attribution est respecté et transparent pour toute transaction ou tout contrat.

Pour sa part, l'employée ou l'employé doit aviser sa supérieure ou son supérieur hiérarchique lorsqu'un proche parent possède des intérêts dans une entreprise qui propose des services ou des biens à Hydro-Québec. Si, de par ses fonctions, l'employée ou l'employé est susceptible de jouer un rôle dans la prise de décisions ou d'influencer les décisions concernant les transactions avec cette entreprise, Hydro-Québec considère qu'il y a apparence de conflit d'intérêts. Dans de tels cas, elle prend les mesures nécessaires pour remédier à la situation ou refuse de faire affaire avec l'entreprise en question.

Par contre, Hydro-Québec peut accepter de conclure une transaction avec une entreprise dans laquelle un proche parent d'une employée ou d'un employé détient des intérêts s'il est possible de démontrer qu'elle ou qu'il n'est pas en mesure de jouer un rôle dans la prise de décisions concernant la transaction, ni d'influencer la décision.

L'employée ou l'employé doit refuser toute fonction à l'extérieur de l'entreprise (employé, consultant, administrateur, représentant d'un organisme à but non lucratif, porte-parole, etc.) qui est de nature à laisser planer une apparence de conflit d'intérêts.

Dans tous les cas, l'employée ou l'employé doit faire part de la situation à sa supérieure ou à son supérieur hiérarchique qui, en cas de doute, doit en référer aux responsables de l'interprétation des principes d'éthique à Hydro-Québec.

Sommes-nous propriétaires des travaux réalisés dans l'exercice de nos fonctions ?

Les travaux, produits, œuvres ou inventions réalisés durant les heures de travail sont la propriété d'Hydro-Québec. Il en est de même pour ceux réalisés en dehors des heures de travail et résultant des activités menées par l'employée ou l'employé dans l'exercice de ses fonctions actuelles ou antérieures au sein de l'entreprise.

Est-ce contraire à l'éthique d'accepter des dons de tiers, par exemple, de fournisseurs ou de clients ?

Tout bien, faveur, service, avantage ou cadeau doit être considéré comme une source potentielle de conflit d'intérêts. Pour qu'ils soient acceptés ou offerts, les dons doivent être modestes en valeur et conformes aux règles de courtoisie reconnues. Ils ne doivent pas être perçus comme des moyens d'influencer des décisions d'affaires, mais plutôt comme des marques d'appréciation, d'hospitalité ou de respect du protocole.

En cas de doute sur l'intention visée, il est recommandé de prendre conseil auprès de sa supérieure ou de son supérieur hiérarchique. S'il est impossible de dissiper le doute, il vaut mieux refuser poliment.

En quoi la rigueur au travail est-elle aussi un des aspects de l'intégrité ?

Afin d'être en mesure de livrer à sa clientèle un produit de qualité, Hydro-Québec compte sur nous pour effectuer un travail rigoureux. C'est donc faire preuve d'intégrité que de tenir des dossiers en ordre et de consigner les informations traitées avec exactitude et justesse, sans complaisance pour qui que ce soit. En ce sens, modifier un compte-client dans le but d'en tirer un avantage pour nous-mêmes ou pour une connaissance constitue un geste frauduleux, contraire au principe d'intégrité.

Est-il contraire au principe d'intégrité de copier un logiciel d'Hydro-Québec ?

Oui. Tous les logiciels achetés par Hydro-Québec sont protégés par les lois régissant la propriété intellectuelle, et il est illégal de les copier, que ce soit pour en faire le commerce ou pour notre propre usage. Inversement, il n'est pas permis d'utiliser à Hydro-Québec un logiciel acheté pour nos besoins personnels et de le reproduire en totalité ou en partie.

Agir avec loyauté et diligence

La crédibilité d'Hydro-Québec repose en grande partie sur sa réputation auprès de son personnel, de sa clientèle, de ses fournisseurs et autres partenaires. Deux obligations découlent du contrat de travail qui nous lie à l'entreprise : l'obligation de loyauté et l'obligation de diligence. C'est pourquoi Hydro-Québec s'attend à un comportement loyal et diligent de la part de chacune et de chacun d'entre nous, dans tous nos gestes et dans toutes les circonstances.

Agir avec loyauté, c'est, par exemple :

- exercer nos fonctions en toute bonne foi en ayant à cœur de défendre les intérêts d'Hydro-Québec, notre employeur ;
- faire preuve de conscience professionnelle dans l'exercice de nos fonctions ;
- contribuer à renforcer l'image de marque de l'entreprise en étant courtois et polis avec la clientèle.

Agir avec diligence, c'est, par exemple :

- fournir un travail rigoureux et de qualité ;
- respecter les consignes et les horaires de travail ;
- respecter les biens de l'entreprise, conduire les véhicules d'Hydro-Québec avec prudence et utiliser les équipements de façon appropriée au regard des tâches à effectuer ;
- ne pas nous absenter sans motif valable ;
- adopter une tenue vestimentaire appropriée aux tâches à exécuter.

En somme, être loyal et diligent, c'est adopter des comportements qui favorisent la fierté et le respect envers l'entreprise et qui contribuent à renforcer son image de marque.

Manquer de loyauté, c'est, par exemple :

- causer du tort à notre employeur par des actions ou des propos qui pourraient ternir son image ;
- avoir un comportement susceptible de nuire aux relations entre Hydro-Québec et sa clientèle, ses fournisseurs et autres partenaires ;
- agir à titre personnel comme membre d'une organisation ou d'une entreprise, si de telles activités nous empêchent de nous acquitter correctement de nos fonctions ;
- divulguer sans autorisation, à des fins autres que celles du travail, des renseignements obtenus dans l'exercice de nos fonctions ;
- abuser de la confiance de l'entreprise.

Manquer à son devoir de diligence, c'est, par exemple :

- faire preuve d'insubordination, refuser de rendre des comptes ;
- nous présenter au travail dans un état qui ne nous permet pas de bien nous acquitter de nos tâches, par exemple, nous retrouver sous l'effet de l'alcool ou de drogues ;
- faire preuve de négligence à l'égard des biens de l'entreprise et risquer ainsi de provoquer leur détérioration.

De telles conduites mettent en péril le lien de confiance qui doit exister entre nous et notre employeur.

Est-ce déloyal d'émettre publiquement des opinions personnelles sur l'entreprise ?

Exprimer nos opinions personnelles est un droit que nous pouvons exercer en tout temps et en tout lieu.

Il est cependant déloyal :

- d'émettre des opinions ayant pour effet de discréditer l'entreprise ;
- d'émettre des opinions ou de divulguer des renseignements susceptibles de nuire aux activités commerciales de l'entreprise ;
- d'exprimer sans autorisation quelque opinion que ce soit au nom d'Hydro-Québec.

Est-ce déloyal de promouvoir nos convictions sociales, religieuses, politiques ou autres ?

Non. Notre employeur respecte notre droit à la pleine liberté d'expression, de réunion pacifique et d'association à des fins légitimes : nous avons toutes et tous droit à nos convictions personnelles.

Il est toutefois déloyal de laisser croire qu'Hydro-Québec souscrit à celles-ci ou les endosse.

Par ailleurs, Hydro-Québec reconnaît que nous pouvons participer aux activités extraprofessionnelles de notre choix, qu'elles soient de nature culturelle, sportive, communautaire, religieuse, politique ou autre, dans la mesure où cette participation ne remet pas en cause notre devoir de loyauté. Par contre, nous ne pouvons exprimer quelque opinion que ce soit au nom d'Hydro-Québec ni tirer parti de notre statut pour imposer nos convictions à nos collègues ou les influencer à cet égard.

L'entreprise ne tolère pas non plus que nous utilisions ses services, biens, équipements et installations pour des activités d'organisation, de recrutement ou de publicité, ou pour quelque autre activité similaire à caractère politique.

Est-ce déloyal d'agir à titre personnel comme membre d'une organisation ou d'une entreprise ?

Non, pour autant que ces activités ne nous empêchent pas de nous acquitter correctement de nos fonctions et ne laissent pas planer une apparence de conflit d'intérêts.

Est-ce déloyal d'utiliser les biens d'Hydro-Québec à des fins personnelles ?

Oui. Il est contraire au principe de loyauté :

- d'utiliser les lieux de travail pour s'adonner à des activités commerciales personnelles, telles que la vente de produits ou de services ;
- d'utiliser les biens d'Hydro-Québec (outils, matériels, équipements, véhicules et locaux), les services de collègues ou des heures rémunérées à des fins autres que l'exercice de nos fonctions, par exemple, pour des activités d'organisation, de recrutement, de publicité ou toute autre activité personnelle ;
- d'utiliser l'accès à Internet à des fins autres que l'exercice de nos fonctions pendant les heures de travail.

L'utilisation d'Internet sur les lieux de travail ne doit jamais nuire au fonctionnement du réseau informatique ou à l'image de l'entreprise, ni se faire pour des motifs immoraux ou illégaux (messages à caractère pornographique, sexuel, raciste, offensant, diffamatoire, violent ou haineux).

Cependant, il est toléré par l'entreprise d'utiliser le téléphone, le télécopieur, l'ordinateur, le courrier électronique à des fins personnelles, à condition d'en faire un usage raisonnable et approprié.

Sommes-nous tenus au devoir de loyauté après avoir quitté l'entreprise ?

Oui. L'obligation de loyauté survit pendant un délai raisonnable après la cessation du contrat de travail et survit en tout temps lorsqu'elle concerne la réputation et la vie privée d'autrui.

Respecter les personnes et le milieu

Hydro-Québec entend accomplir sa mission dans le respect des droits et libertés de la personne; elle entend également respecter le milieu dans lequel elle évolue.

Respecter les personnes et le milieu, c'est, par exemple :

- traiter chacune et chacun de façon équitable tout en tenant compte de nos différences;
- maintenir un milieu de travail favorisant la collaboration, l'entraide et le respect mutuel, donc exempt de discrimination, de harcèlement et de violence;
- discuter des idées et non des personnes;
- éliminer toute forme de stéréotypes liés au sexe, à la race ou à l'origine ethnique des communications verbales, écrites, électroniques et audiovisuelles;
- protéger notre santé et notre sécurité ainsi que celles des autres;
- adopter des comportements qui protègent notre environnement pour les générations actuelles et futures.

Manquer de respect, c'est, par exemple :

- causer du tort à une personne ou à un groupe de personnes par des propos ou des actions qui visent à les dénigrer ou à les discréditer aux yeux des autres;
- importuner une personne par des propos menaçants ou injurieux;
- faire preuve d'abus de pouvoir, par exemple, en utilisant notre position d'autorité ou notre statut pour contraindre quelqu'un par des menaces;
- traiter une personne d'une façon injuste et inéquitable pour les motifs suivants, qui sont énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*: la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, un handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, le fait d'être coupable ou de s'avouer coupable d'une infraction pénale ou criminelle, si cette infraction n'a aucun lien avec l'emploi ou si la personne en a obtenu le pardon;
- harceler une personne par des paroles ou par des actes non désirés et offensants à caractère sexiste, sexuel ou racial portant atteinte à sa dignité;
- faire notre travail sans tenir compte des encadrements de l'entreprise en matière d'environnement.

À Hydro-Québec, nous ne tolérons aucune forme de discrimination, de harcèlement ni de violence entre collègues ou envers des tiers, qu'elle soit verbale, physique, psychologique ou économique. L'entreprise a émis des principes clairs et implanté une procédure pour le traitement des plaintes à ce sujet.

Est-ce que flirter au travail constitue une forme de harcèlement ?

Dans le cas de flirts, il y a consentement et réciprocité. Dans le cas d'une situation de harcèlement, par contre, il n'y a pas consentement de la part de la personne sollicitée; la relation se traduit donc par de l'intimidation, de la tension et de l'inconfort chez la personne qui subit les pressions. Aucune forme de harcèlement n'est acceptée à Hydro-Québec.

En vertu de nos droits et libertés, est-ce que nous pouvons diffuser ou afficher ce que nous voulons au travail, sans restriction ?

Non. Hydro-Québec ne tolère aucun objet, illustration, document écrit ou audiovisuel à caractère sexuel, sexiste ou racial, ou pouvant porter atteinte à la dignité d'une personne ou d'un groupe de personnes. D'ailleurs, Hydro-Québec a l'obligation de prendre les mesures appropriées en vue de protéger la dignité de ses employés.

Nous conduire au travail dans le respect de la santé et de la sécurité, qu'est-ce que cela signifie ?

Les équipements, installations et services liés à la fourniture d'électricité, par leur nature même, comportent des risques potentiels tant sur les lieux de travail que pour le public. Chacune et chacun d'entre nous doit donc adopter un comportement responsable à l'égard de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles de ses collègues et du public. C'est dire que nous devons :

- respecter les critères de conception, de localisation et de construction destinés à réduire les dangers pour la santé et la sécurité;
- utiliser les moyens mis à notre disposition pour nous protéger (méthodes et matériaux sécuritaires, équipements de protection, etc.);

- participer aux programmes d'information, de sensibilisation et de formation visant la promotion d'un milieu de travail sécuritaire;
- agir avec discernement et participer à l'élimination des dangers;
- pour des raisons valables, nous prévaloir de nos droits (droit de refus, déclaration d'un accident de travail, etc.);
- partager avec nos collègues nos idées sur la sécurité dans l'exercice de nos fonctions.

Ce sont là des façons de nous respecter nous-mêmes et de respecter les autres.

Pour sa part, l'entreprise se donne tous les outils nécessaires à une saine gestion des risques. Voici quelques exemples :

- elle utilise et recommande d'utiliser des critères de conception, de localisation et de construction destinés à réduire les dangers pour la santé et la sécurité;
- elle donne la plus haute priorité à la promotion d'un milieu de travail, de méthodes de travail, de matériaux et d'équipements sécuritaires;
- elle s'est dotée de politiques et de programmes d'information, de sensibilisation, de formation et de surveillance;
- elle élabore des procédures et des systèmes de contrôle afin de pouvoir réagir rapidement à toute situation critique (plans d'urgence ou autres).

Dans notre comportement personnel au travail, comment pouvons-nous protéger l'environnement ?

Notre contribution personnelle varie évidemment en fonction de nos tâches. Nous devons participer activement aux programmes environnementaux que l'entreprise met en place ainsi qu'à tous les efforts de protection et de mise en valeur associés à notre travail. Par exemple, de petits gestes quotidiens comme éviter le gaspillage et réduire les quantités de fournitures utilisées peuvent faire une grande différence. En optant pour une attitude de vigilance, nous pouvons protéger l'environnement tout en contribuant à renforcer l'image de l'entreprise.

Protéger

L'information confidentielle

L'information confère un avantage stratégique à celle ou à celui qui la possède. Dans un monde de plus en plus concurrentiel, elle constitue un atout déterminant pour les entreprises en quête de marchés.

L'information est donc une ressource précieuse que nous devons protéger et gérer au même titre que les autres biens d'Hydro-Québec. La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* précise ce qui est à caractère public et ce qui est confidentiel.

Qu'elle soit vraie ou fausse, l'information divulguée sans autorisation peut être très préjudiciable à l'image de ceux qu'elle concerne. C'est pourquoi protéger la confidentialité de l'information, c'est respecter l'entreprise et son personnel de même que ses clients, fournisseurs et partenaires.

Assurer la confidentialité de l'information, c'est, par exemple :

- faire preuve d'une extrême discrétion à l'égard des renseignements obtenus dans le cadre de notre travail, tout particulièrement ceux qui sont considérés comme « confidentiels » ;
- protéger les renseignements personnels concernant les employées et employés d'Hydro-Québec, nos clients, nos fournisseurs et autres partenaires ;
- tenir secret tout renseignement concernant l'achat et la vente de biens ou toute transaction de valeurs mobilières avant que ces renseignements soient rendus publics.

Manquer au devoir de confidentialité, c'est, par exemple :

- se servir, à des fins autres que celles du travail, de renseignements appartenant à Hydro-Québec et obtenus dans l'exercice de nos fonctions ;
- dévoiler des renseignements concernant le personnel d'Hydro-Québec, ses clients, ses fournisseurs ou autres partenaires sans leur consentement, ou en contravention des lois existantes ;
- divulguer des renseignements pouvant porter préjudice à Hydro-Québec, nuire à ses intérêts ou ternir sa réputation ;
- divulguer des renseignements confidentiels concernant, notamment, les projets de transactions commerciales et d'investissement d'Hydro-Québec.

À l'égard de quel type d'information avons-nous un devoir de confidentialité absolue ?

L'information qui doit demeurer confidentielle est celle que la *Loi* définit comme telle ou qu'Hydro-Québec choisit de traiter comme telle. Nous avons le devoir de confidentialité absolue notamment dans les cas suivants :

- les renseignements industriels, financiers, commerciaux, techniques ou scientifiques appartenant à l'entreprise et dont la divulgation pourrait lui porter préjudice ;
- les renseignements industriels, financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou syndicaux fournis par un tiers et habituellement traités de façon confidentielle par ce tiers, sauf s'il consent à leur divulgation ;
- les renseignements personnels, sauf si les personnes directement concernées consentent à leur divulgation ;
- les renseignements dont la communication pourrait nuire au déroulement d'une enquête, d'une poursuite judiciaire ou d'une négociation.

Certaines unités de l'entreprise se sont dotées de codes d'éthique spécifiques visant à assurer le traitement confidentiel des renseignements financiers (*Code d'éthique de la direction principale – Financement et trésorerie*), des renseignements concernant l'approvisionnement auprès des fournisseurs d'électricité (*Code d'éthique sur la gestion des appels d'offres auprès des fournisseurs d'électricité*) et de certaines activités de transport et de vente en gros d'électricité (*Normes de conduite concernant la séparation fonctionnelle entre les activités liées à la vente en gros et celles liées au transport de l'électricité*).

Concrètement, quelles sont les façons de traiter l'information de façon confidentielle ?

La discrétion peut s'exprimer de bien des façons :

- ranger notre bureau de telle sorte qu'aucun document confidentiel n'y soit visible ou même accessible, tout particulièrement à la fin de la journée ;
- détruire tout document confidentiel s'il n'est plus requis ;

- faire preuve de vigilance en matière de technologies de l'information : protéger l'accès aux systèmes d'information (code d'usager, mot de passe, etc.) ainsi que nos fichiers, détruire toute information stratégique lorsqu'elle n'est plus requise, etc. Il faut s'assurer de respecter les encadrements en cette matière ;
- porter une attention particulière au moment de la transmission de renseignements confidentiels par télécopieur ou par courrier électronique. Entre autres mesures, il est recommandé d'indiquer clairement le caractère confidentiel d'un document télécopié et d'aviser la ou le destinataire du moment de l'envoi ;
- avoir de la retenue durant les conversations téléphoniques faites dans le but de communiquer des renseignements à l'usage exclusif d'une personne ;
- faire attention de ne pas divulguer des informations confidentielles au cours de conversations avec des collègues, amis ou parents.

Quand pouvons-nous nous exprimer au nom de l'entreprise auprès des médias ?

Quand nous sommes spécifiquement autorisés à le faire. Sinon, nous devons transmettre les demandes d'information aux responsables des communications.

En cas de doute, comment nous assurer de respecter la confidentialité de l'information ?

Voici trois suggestions de conduite possible :

- opter pour la discrétion et la prudence ;
- demander l'avis de sa ou de son gestionnaire ;
- transmettre les demandes d'information aux responsables de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la *protection des renseignements personnels*.

Est-ce faire preuve de manquement à la confidentialité que de divulguer de l'information obtenue auprès d'autres entreprises dans le cadre d'un balisage ?

Oui. Aucun renseignement obtenu dans le cadre d'une étude comparative ne doit être communiqué sans l'autorisation de la société ou de la personne qui l'a fourni. En effet, comme cette information est donnée avec l'assurance, voire l'engagement qu'elle sera traitée de façon confidentielle, sa divulgation pourrait affecter le climat de confiance entre Hydro-Québec et ses partenaires et même engager la responsabilité de l'entreprise.

Sommes-nous tenus au secret même après avoir quitté Hydro-Québec ?

Oui. Même après la cessation d'emploi, nous devons préserver la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de nos fonctions à Hydro-Québec. Cette obligation survit pendant un délai raisonnable après la cessation du contrat de travail et survit en tout temps lorsque l'information réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui.

Traiter avec équité et courtoisie nos clients, fournisseurs et partenaires

Hydro-Québec occupe une place prépondérante dans l'économie québécoise en raison de l'étendue géographique de ses activités, de l'ampleur de son pouvoir d'achat et de la nature essentielle du service qu'elle rend. Cela impose à chacune et à chacun d'entre nous la responsabilité, en tant que représentant de l'entreprise, de maintenir le lien de confiance qu'elle a établi avec ses clients, fournisseurs et partenaires.

Traiter avec équité et courtoisie les clients, fournisseurs et partenaires, c'est, par exemple :

- faire preuve en tout temps de courtoisie, de diligence, de rigueur et de professionnalisme;
- cultiver de bonnes relations avec les clients, fournisseurs et partenaires de l'entreprise;
- considérer nos clients comme notre raison d'être et faire en sorte que leur satisfaction demeure notre priorité;
- considérer nos fournisseurs et partenaires comme des alliés essentiels;
- respecter les biens d'autrui;
- traiter les clients, fournisseurs et partenaires avec équité;
- nous identifier et fournir le nom de notre supérieure ou supérieur si un client ou un fournisseur nous en fait la demande;
- prendre la peine de répondre aux questions et de référer les personnes aux bonnes ressources.

Manquer de courtoisie, c'est, par exemple :

- avoir un comportement grossier envers autrui;
- faire preuve d'impatience, par exemple, refuser de répéter une explication ou raccrocher brusquement pendant une conversation téléphonique;
- nous exprimer de façon inappropriée, par exemple, tutoyer un client ou employer des jurons.

Est-ce possible de concilier nos objectifs de rendement et nos objectifs de courtoisie ?

Oui. Il nous arrive souvent d'être bousculés par le temps, mais le travail bien fait nous permet souvent de gagner du temps. Nos structures sont complexes, et nos interlocuteurs peuvent avoir du mal à s'y retrouver. C'est notre rôle de les orienter le mieux possible.

De fait, il existe des façons polies de répondre à une personne en colère ou impatiente. Nous devons d'abord tempérer son émotion en lui manifestant de l'empathie, puis l'inviter à collaborer avec nous en vue de trouver une solution satisfaisante.

Rappelons que nous ne devrions pas, même par souci d'efficacité, divulguer à des tiers de l'information concernant un client, un fournisseur ou un partenaire sans obtenir le consentement de celui-ci, sauf dans le cas où la loi nous y oblige. C'est une condition essentielle au maintien de la relation de confiance que l'entreprise a établie avec lui.

Pourquoi sommes-nous tenus d'être honnêtes et transparents dans nos pratiques d'affaires ?

Parce que nous devons éviter en toutes circonstances d'adopter des pratiques pouvant éventuellement constituer une source d'embarras. C'est pourquoi nous devons fournir des renseignements clairs, concrets, pertinents et exacts à nos interlocuteurs afin de ne pas les induire en erreur. Cela est particulièrement important en ce qui a trait à nos fournisseurs : nous insistons pour que tous reçoivent un traitement équitable et pour qu'Hydro-Québec obtienne les meilleures conditions possible sur le marché.

L'éthique dans nos activités internationales

Hydro-Québec est de plus en plus présente sur la scène internationale. Aussi, plusieurs d'entre nous sont susceptibles d'être mis à contribution dans le cadre d'activités réalisées à l'étranger ou pour le compte d'autres pays. Dans ce contexte également, nous devons avoir un comportement irréprochable.

Y a-t-il des règles particulières qui guident nos activités internationales ?

Les règles d'éthique énoncées dans le *Code d'éthique d'Hydro-Québec International* s'appliquent aux employées et employés d'Hydro-Québec qui sont engagés dans des activités internationales.

En matière d'intégrité, le Canada a signé la *Convention de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales*. Notre pays a voté la *Loi sur la corruption des agents étrangers*, à laquelle sont soumises, depuis 1999, toutes les entreprises canadiennes.

En matière de conditions de travail, nous devons exercer nos fonctions en nous inspirant des conventions de l'Organisation mondiale du travail (OMT).

Par ailleurs, Hydro-Québec est membre du E7, un organisme regroupant huit des plus importantes entreprises d'électricité du monde. Le E7 a adopté, en 1998, une *Charte pour le développement énergétique durable (Sustainable Energy Charter)*, ainsi que des recommandations concernant les bonnes conduites internationales (*Recommandations du E7 pour un code de bonnes conduites internationales*).

Ces engagements et ces obligations doivent être respectés par chacune et chacun d'entre nous.

Conclusion

Un guide à conserver

Un exemplaire du *Code de conduite* a été remis à tous les membres du personnel – employées et employés permanents, temporaires ou contractuels – ainsi qu'à toute personne nouvellement embauchée. On peut également y avoir accès sur l'intranet de l'entreprise.

Les valeurs fondamentales que nous nous sommes données doivent inspirer une multitude de comportements qu'il serait impossible d'énumérer en détail. Aussi le *Code de conduite* ne prétend-il pas répondre à toutes les questions. Pourtant, si après l'avoir lu, nous pouvons dire « je vais faire ceci parce que... » ou « je ne peux pas faire cela parce que... », il aura prouvé son utilité.

Conservons-le donc à portée de la main.

Une responsabilité collective

Nous sommes tenus d'intégrer à notre travail quotidien les grandes valeurs de l'entreprise et de tout faire pour que nos principes d'éthique soient respectés par toutes et par tous. Les conduites contraires à ces principes sont passibles de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement, ou de poursuite judiciaire, le cas échéant.

Si une employée ou un employé constate un acte illégal ou une fraude, elle ou il devrait le souligner à l'unité Sécurité industrielle ou à sa supérieure ou à son supérieur hiérarchique, qui est alors tenu d'en informer l'unité Ressources humaines.

Les gestionnaires, quel que soit leur niveau dans la hiérarchie, doivent veiller à la mise en application du *Code de conduite*. Elles ou ils doivent notamment demeurer à l'affût de toute violation des principes d'éthique et être à l'écoute de toute personne qui constate une telle situation. C'est pourquoi, en cas de doute, nous ne devons pas hésiter à les consulter.

Le Secrétariat général est responsable de l'interprétation des principes d'éthique énoncés dans la politique *Notre régie d'entreprise*. S'ils le jugent nécessaire, les gestionnaires peuvent en tout temps obtenir son soutien.

Annexe

Extraits des politiques *Notre régie d'entreprise* et *Nos ressources humaines*

Vous trouvez ci-dessous le texte intégral des principes adoptés par l'entreprise en matière d'éthique.

Ces principes sont essentiellement regroupés sous la rubrique *Éthique* de la politique *Notre régie d'entreprise*. La politique *Nos ressources humaines* fait également référence à l'éthique.

Ces politiques, adoptées le 11 février 1998 par le Conseil d'administration d'Hydro-Québec, sont entrées en vigueur le 1^{er} octobre suivant.

(Extrait de la politique *Notre régie d'entreprise*)

Pour respecter l'éthique, Hydro-Québec et ses employés s'engagent à :

- exercer leurs fonctions conformément aux lois, aux règlements, aux encadrements de l'entreprise et autres règles d'éthique spécifiques adaptées à des situations particulières ;
- refuser de transiger, de faire toute entente ou de poser tout geste contraire aux encadrements qui régissent leurs activités ou aux règles de saine administration et de bonne conduite ;
- traiter avec courtoisie, diligence, bonne foi et justice tout employé de l'entreprise de même que les clients de cette dernière, ses fournisseurs et toutes les personnes qui lui sont associées ;
- éviter tout conflit d'intérêts ainsi que toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts ;
- maintenir des registres et des dossiers qui reflètent correctement la réalité des sujets dont ils traitent et exprimer avec exactitude et justesse la nature des transactions et l'utilisation des biens de l'entreprise ;
- poser des gestes dont ils peuvent, lorsqu'ils en sont tenus, discuter ouvertement en public.

De plus, Hydro-Québec reconnaît que ses employés peuvent participer activement, à titre personnel, aux activités de leur communauté.

(Extrait de la politique *Nos ressources humaines*)

Le personnel, pour sa part, doit faire preuve de loyauté envers l'entreprise en respectant l'ensemble de ses principes d'éthique, dont la confidentialité des informations stratégiques en sa possession. Il se doit également de contribuer, par sa conduite, à l'établissement d'un environnement de travail sain et confiant (équitable, non discriminant, sans violence, etc.) qui favorise la mise en valeur de ses contributions.

Les textes explicatifs du présent *Code de conduite* visent à faciliter la compréhension des politiques *Notre régie d'entreprise* et *Nos ressources humaines* en matière d'éthique. On se référera au texte officiel des politiques aux fins d'interprétation.

© Hydro-Québec
Affaires corporatives et secrétariat général

ISBN 2-550-37449-5 (3^e édition, 2001)
Dépôt légal – 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
(Première édition, 1996)

2001G002

