



RÈGLES DE COMPORTEMENT AU TRAVAIL

À L'INTENTION DES EMPLOYÉS



INTRODUCTION

La Société de transport de Montréal a connu un renouvellement massif de plus de la moitié de ses employés au cours des cinq dernières années. Cette réalité motive la Société à réaffirmer et faire connaître ses attentes quant aux comportements attendus de ses employés, ceci afin de favoriser l'accomplissement de sa mission à titre d'entreprise publique de transport collectif.

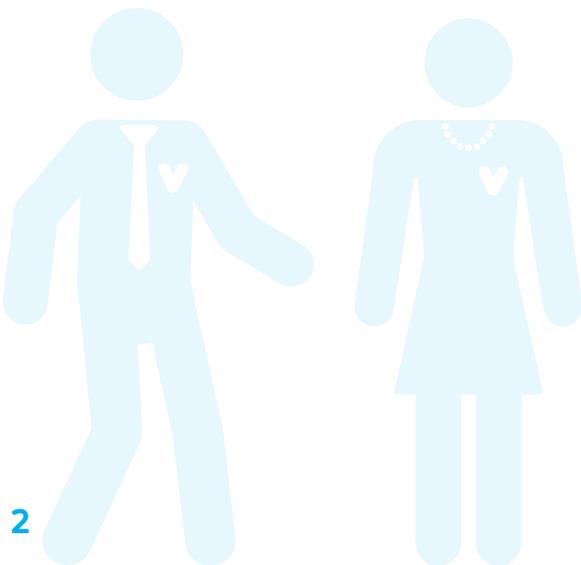
C'est à cette fin que la Société publie les présentes règles de comportement qui reflètent les valeurs de l'entreprise et auxquelles elle s'attend que tous adhèrent. Ces valeurs sont :

- Le travail d'équipe
- La rigueur
- Le respect
- La responsabilisation
- La transparence

Tout employé doit observer les principes et comportements énoncés dans le présent document, peu importe sa fonction ou son niveau hiérarchique.

Ces règles sont complémentaires au Code d'éthique et aux politiques et procédures à observer par tous les employés au travail.

La très vaste majorité des employés se conforme généralement aux principes et comportements énoncés dans les présentes règles. Cependant, il est parfois nécessaire de revenir aux principes de base et le présent document constitue la référence en la matière.



1 Respect des personnes et des clients

La Société de transport de Montréal et tous ses employés sont au service du public et de la collectivité. La Société s'attend à ce que tous contribuent à l'atteinte de ses objectifs et respectent les orientations qu'elle prend pour assurer la réalisation de sa mission.

✓ SERVICE À LA CLIENTÈLE EXEMPLAIRE

Un excellent service à la clientèle nécessite que chaque employé serve la clientèle adéquatement. Par conséquent, la Société s'attend à une conduite exemplaire de tous ses employés envers la clientèle et le public en faisant preuve de courtoisie, respect et civilité.

✓ RESPECT DES PERSONNES

Compte tenu de la grande diversité et du caractère multiculturel présent parmi la clientèle et les employés de la Société, un comportement favorisant de bonnes relations et l'ouverture d'esprit est requis de tous.

Tout employé doit maintenir un milieu de travail respectueux des droits et libertés de chaque personne, sécuritaire et libre de toute menace verbale, physique, psychologique, de toute forme de harcèlement et favoriser l'intégration de toute personne dans son milieu de travail.

La discrimination envers tout groupe ou toute personne – clients, collègues, gestionnaires, employés, fournisseurs, candidats à un emploi ou membres du public – n'est pas acceptable. Plus précisément, chaque employé doit respecter les règles de bonnes mœurs et de bon comportement en s'abstenant de tout affichage haineux, diffamatoire ou sexiste et ne doit poser aucun geste de violence, de brutalité, d'assaut, d'altercation ou de bagarre.

✓ SÉCURITÉ ET FIABILITÉ DU SERVICE

Chaque employé doit fournir une prestation de travail qui respecte les normes, procédures, consignes de travail et de sécurité de manière à offrir un service à la clientèle fiable et sécuritaire. Selon ses responsabilités, chaque employé s'engage également à maintenir les lieux et équipements du transport collectif propres et confortables pour la clientèle.

Durant l'exécution de son travail ou lorsqu'un employé utilise le transport collectif, il doit respecter les normes de sécurité et de comportement des personnes à bord du matériel roulant et dans les immeubles exploités par ou pour la Société.

✓ PRÉSENCE AU TRAVAIL

La réalisation de la mission de la Société exige la présence des employés au travail. Chaque employé doit se présenter au travail selon l'horaire qui lui est assigné, respecter le temps de travail requis, la durée des pauses, éviter les retards et ne pas s'absenter indûment. La ponctualité et l'assiduité sont donc des qualités requises des employés. Chaque employé reconnaît, par ailleurs, que les échanges de temps ou d'horaire ne sont permis qu'après approbation et selon les règles applicables. L'exécution de travail supplémentaire ou de cumul de temps doit également être autorisé selon les dispositions des conventions collectives ou politiques en vigueur.

✓ PRESTATION DU TRAVAIL

Chaque employé connaît le rôle social et économique important que la Société joue dans la communauté et dans quelle mesure son travail et ses efforts personnels y contribuent. L'employé exécute son travail selon les instructions et le cadre déterminés par la Société avec professionnalisme et prend les moyens mis à sa disposition pour réaliser le travail qu'il a à faire avec diligence et célérité, c'est-à-dire avec soin et promptitude en fournissant les efforts requis pour réaliser au mieux son travail. Chaque employé doit également exécuter son travail en tout temps avec prudence, c'est-à-dire en agissant de manière à éviter des accidents ou dommages de toute nature.

✓ VIGILANCE ET ATTENTION

La présence au travail implique que chaque employé soit vigilant et attentif à l'exécution de son travail en tout temps pendant son horaire de travail. En conséquence, chacun reconnaît qu'il doit être alerte, ne pas dormir au travail ni être sous l'influence de l'alcool ou d'autres substances intoxicantes alors qu'il est en fonction ou dans son lieu de travail. La consommation, le commerce ou le trafic de drogue ou d'alcool dans les lieux de travail et les installations sont, de plus, strictement interdits.

Afin d'assurer un milieu propice à l'exécution du travail et favoriser la concentration nécessaire à l'exécution du travail, chaque employé contribue à réduire le bruit dans son espace de travail et à éviter les sources de distraction pour lui-même et pour ses collègues. L'utilisation de jeux vidéo, d'ordinateur personnel et autres appareils est interdite durant le temps de travail.

✓ COLLABORATION ET COOPÉRATION

Le travail de chaque employé est intimement lié à celui des autres dans la réalisation de la mission et des objectifs de la Société. En conséquence, chaque employé doit agir avec civilité envers les autres en offrant sa collaboration et sa coopération selon ses responsabilités afin que sa contribution au travail d'équipe soit significative.

À cette fin, dans ses échanges, il utilise un langage respectueux et clair. Il s'abstient de tout enregistrement sonore ou visuel. Il voit aussi à rendre compte de ses actions, de ses décisions et à assumer la responsabilité de ses actes. Ces comportements sont également requis à l'égard des fournisseurs de biens ou services et autres personnes externes à la Société.

✓ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

L'employé se doit de respecter en tout temps les règlements en santé et sécurité au travail. Il doit notamment s'assurer de bien comprendre les instructions de travail de son gestionnaire ainsi que les normes et procédures de la Société et poser les questions nécessaires en cas de doute.

L'employé doit porter les équipements de protection individuels requis, participer à l'identification des risques et collaborer par ses idées à trouver et mettre en place les moyens de prévention pour les éliminer ou les contrôler. Enfin, il doit ajuster son comportement aux différents risques auxquels il peut être exposé dans ses activités de travail et maintenir son milieu de travail, ses outils et équipements de travail sécuritaires, propres et bien rangés.



2 Respect des biens et des lieux

La Société de transport de Montréal est une entreprise publique imputable auprès de la population. Elle prend donc les moyens nécessaires pour assurer la conservation de ses biens et leur utilisation appropriée au profit de ses clients.

✓ INTÉGRITÉ ET HONNÊTÉTÉ

En vertu de la loi et du fait de son emploi, chaque employé contracte une obligation de loyauté envers la Société. En conséquence, chacun doit agir avec intégrité, honnêteté et franchise dans le cadre de son emploi et dans l'exécution de son travail.

La responsabilité des employés affectés à la vente des titres de transport, la perception et le traitement des revenus de la Société est particulièrement importante. La Société a établi des règles strictes pour ces fonctions et elle s'attend à une conduite exemplaire de la part de ces employés.

✓ PROPRIÉTÉ DES BIENS

Chaque employé reconnaît et respecte les droits de propriété de la Société sur ses biens, qu'ils soient de nature financière, matérielle ou intellectuelle (intangibles). Les biens intangibles sont constitués de concepts, de dessins, d'idées, de plans, de projets, de droits, de privilèges, de marques de commerce, de brevets, de droits d'auteur, de contacts, de liens, de logiciels, etc.

Le respect de la propriété de la Société interdit notamment l'appropriation illégale de biens, leur mauvaise utilisation ou la négligence dans leur usage et leur entretien. Aucun employé n'est autorisé à prendre, vendre ou à donner de tels biens qu'ils soient en surplus, endommagés ou au rebut.

Il ne doit y avoir ni vol, ni fraude, ni fausse réclamation, sabotage, bris d'équipement, dommage à la propriété ou abus de privilèges tels que stationnement, accès gratuit au transport, etc.

En ce qui concerne plus précisément les équipements informatiques, de communication et de protection de l'information, la Société s'attend à ce que chaque employé respecte les règles régissant l'usage de ses systèmes d'information.

Chaque employé est ainsi imputable des biens tangibles ou intangibles mis à sa disposition par la Société pour l'exécution de son travail et en fait un usage responsable.

✓ PROTECTION DES LIEUX DE TRAVAIL ET DES INSTALLATIONS

La Société étant responsable de la sécurité des personnes et des biens, chaque employé reconnaît que seules les personnes autorisées peuvent être présentes dans les lieux de travail ou dans les installations de la Société. La présence dans les lieux de travail et dans les installations de la Société est donc limitée aux personnes requises de travailler ou lorsqu'une autorisation préalable a été obtenue.

✓ INFORMATION ET AFFICHAGE DANS LES LIEUX DE TRAVAIL ET LES INSTALLATIONS

La circulation et la distribution d'information ainsi que l'affichage effectué dans les lieux de travail et les installations de la Société sont sous le contrôle de la Société.

✓ INFORMATION ET AFFICHAGE DANS LES LIEUX DE TRAVAIL ET LES INSTALLATIONS (suite)

En conséquence, la diffusion de l'information et l'affichage sont permis seulement s'ils sont respectueux, ne présentent aucun caractère haineux, vexatoire, violent, sexiste, diffamatoire et ne constituent aucune menace, injure, propos dégradants, provocation ou atteinte à la réputation.

Afin que l'information diffusée dans l'organisation respecte ces règles, l'affichage se fait aux endroits et babillards prévus à cette fin et après autorisation. Les activités à caractère social, la publicité et la sollicitation de toute nature s'effectuent aux endroits identifiés et selon les règles que la Société se donne.

La diffusion de l'information s'effectue en dehors du temps de travail et ne doit d'aucune façon entraver l'exécution normale des tâches et la bonne marche des activités. La Société peut en tout temps refuser ou révoquer toute autorisation qu'elle a émise lorsque les personnes ou les organismes ne respectent pas les règles précitées.

La circulation et la distribution de l'information par des employés ou des représentants qui agissent pour le compte d'associations de salariés de la Société sont également soumises aux présentes règles et aux modalités prévues aux conventions collectives de travail. Ces modalités prévoient que les communications relatives aux activités syndicales s'affichent aux tableaux fournis par la Société à cette fin.

3 Respect de l'information et de l'image de la Société

La Société de transport de Montréal offre un service de transport collectif qui nécessite une communication constante auprès de la clientèle et la promotion de son image corporative.

✓ IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

L'organisation d'un système de transport collectif nécessite la mise en place de moyens de communication spécialisés et fiables qui informent la clientèle et font la promotion des services de la Société. Parmi ceux-ci, on retrouve divers moyens de communication parlés et écrits, site Internet, Intranet, publications, messages, logos, images, sigles, etc. Le nombre de moyens, leur étendue, le nombre d'utilisateurs et d'intervenants démontrent l'importance de la communication dans la réalisation performante de la mission de la Société et nécessite, par conséquent, le respect de certaines normes.

✓ COMMUNICATION D'INFORMATION

L'employé doit agir avec loyauté en utilisant l'information dont il a connaissance dans son travail aux fins de la Société et respecter la confidentialité, le caractère nominatif ou personnel de cette information. Il ne doit pas l'utiliser à ses propres fins ou la communiquer à des tiers. Cette information demeure sous la garde de la Société et sa divulgation doit faire l'objet d'une autorisation spécifique.



✓ IMAGE DE LA SOCIÉTÉ

L'image de la Société découle en grande partie de l'image que chaque employé projette par ses paroles, faits et gestes. En vertu de son obligation de loyauté, l'employé est tenu de préserver l'image de la Société et de ne pas porter atteinte à sa réputation par ses déclarations, ses agissements ou par quelque moyen que ce soit. Ceci, notamment dans les lignes ouvertes à la radio, groupes de discussion sur Internet et dans les médias sociaux tels Facebook, Twitter, etc. Les communications avec les médias au nom de la Société ou à titre d'employé de la Société sont strictement réservées aux personnes autorisées à cette fin par la direction.

✓ IMAGE, APPARENCE ET HYGIÈNE

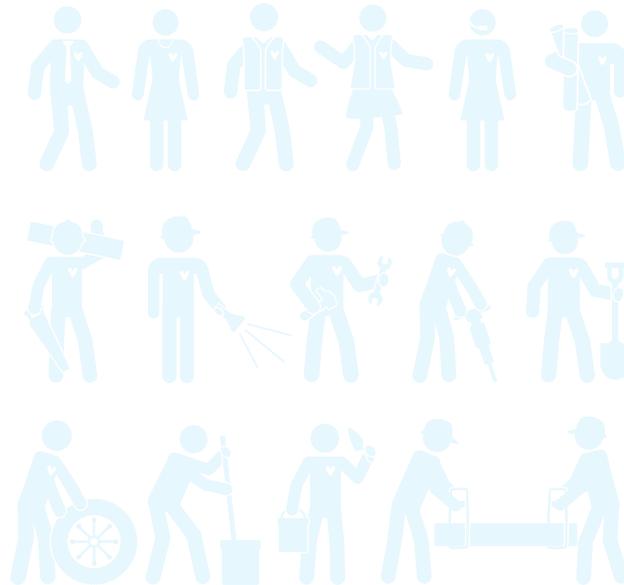
L'apparence personnelle doit respecter le caractère de service public de la Société. La tenue vestimentaire, incluant les accessoires, doit être appropriée aux fonctions exercées. Elle doit être adaptée, propre et convenable compte tenu de la nature des services dispensés dans le secteur de travail de l'employé. Lorsque la Société fournit des uniformes ou des vêtements de travail, l'employé doit les porter intégralement sans altération ou substitution. L'employé doit également présenter une hygiène corporelle adéquate.

L'apparence générale de l'employé est importante dans ses contacts avec la clientèle et le public. À cette fin, les tatouages, le piercing ainsi que les breloques et autres accessoires personnels devront être portés avec discrétion et l'employé évitera de les exposer pendant l'exercice de ses fonctions ou lorsqu'il porte des vêtements ou accessoires l'identifiant à la Société. L'apparence personnelle de l'employé ne doit pas être de nature à porter atteinte à l'image de la Société ni à la confiance de la clientèle et du public à son égard.

4 Respect des règles

Les règles de comportement présentées dans le présent document sont des lignes directrices générales quant à l'intégrité et la conduite professionnelle de tous les employés. Toutefois, aucun règlement ne peut couvrir toutes les situations susceptibles de se présenter.

Ces règles constituent donc un énoncé minimal des normes de comportement applicables dans l'organisation. En conséquence, les personnes qui ne respectent pas les dispositions de ces règles ou de toute autre politique de la Société s'exposent à des mesures immédiates, incluant des sanctions disciplinaires.





Direction exécutive Ressources humaines

Le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Rév. 2022-04