

**CODE D'ÉTHIQUE ET
DE CONDUITE DES EMPLOYÉS DE LA SQDC**

1

TRAVAILLER À LA SQDC p. 4

Agir avec professionnalisme
Agir avec civilité
Agir avec loyauté
Agir avec honnêteté
Agir en faveur de la santé et de la sécurité

2

L'ÉTHIQUE DE VENTE p. 8

Refuser l'accès aux points de vente aux personnes mineures
Refuser de vendre à des personnes mineures
Refuser de vendre à quiconque tenterait d'acheter du cannabis pour des personnes mineures
Refuser de vendre à des personnes ayant manifestement les facultés affaiblies

3

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS p. 9

Occuper un deuxième emploi ou gérer sa propre entreprise
Superviser un membre de sa famille immédiate

4

LA SOLLICITATION ET LA RÉCEPTION D'AVANTAGES p. 10

Refuser un pourboire ou autres
Avant d'accepter toute invitation ou tout avantage
Solliciter la clientèle ou nos collègues pour des activités de collecte de fonds

5

UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ p. 12

Éviter les traitements de faveur

6

LA PROTECTION DE L'INFORMATION p. 13

Protéger les renseignements personnels
Diffuser de l'information

7

LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS p. 14

Distinguer l'information publique de l'information interne
Protéger nos systèmes informatiques

8

DILEMME p. 15

Comment cerner un conflit d'intérêts
Signalement
Sanction

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE, UN GUIDE SÛR POUR TOUS

LA PORTÉE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

Nous faisons partie d'une compagnie à fonds social, filiale d'une société d'État dont l'objet est d'assurer la vente du cannabis dans une perspective de protection de la santé. L'un des objectifs de l'existence de la SQDC est d'intégrer les consommateurs au marché licite du cannabis et de les inciter à privilégier à d'autres formes illégales de vente, sans néanmoins en favoriser la consommation. La mission de la SQDC est d'informer les consommateurs sur les risques que présente le cannabis pour la santé, en promouvoir la consommation responsable, faire connaître les ressources d'aide appropriées et y diriger les personnes qui veulent en cesser la consommation.

En plus de veiller à l'éducation et à la santé de notre clientèle, nous devons également assumer nos responsabilités sociétales d'administration parapublique et maintenir la confiance qui nous est dévolue. À ce titre, nous devons continuer à avoir des standards de conduite élevés envers nos collègues, nos clients et nos partenaires d'affaires. Faire preuve de probité exemplaire doit faire partie de notre travail de tous les jours, quel qu'il soit, et ce, dans toutes nos actions et dans chacune de nos décisions. L'objectif de ce code est d'abord et avant tout de promouvoir des comportements souhaitables dans l'exécution de notre travail et de nous indiquer la voie à suivre pour rester intègres et fidèles à nos valeurs.

Bien sûr, toutes les situations ne peuvent être codifiées. Le Code doit servir d'aide à la réflexion pour nous guider dans nos actions et nous aider à prendre les meilleures décisions possibles en toutes circonstances. Ainsi, lorsque nous faisons face à une situation délicate, il est important d'en évaluer les conséquences, de se poser les bonnes questions et de consulter au besoin, et ce, avant d'agir. Dans ce contexte, l'éthique doit être l'affaire de tous, quel que soit notre rôle dans l'entreprise.

Le Code s'applique à toutes les personnes qui occupent une fonction ou exercent un emploi à la SQDC, ce qui inclut le président et chef de la direction, les vice-présidents, tous les autres gestionnaires ainsi que tout le personnel : peu importe notre poste, nous sommes tous employés de la SQDC et interpellés comme tels dans le Code.

Le Code ne remplace ni ne modifie aucune disposition légale, réglementaire, contractuelle, ou déontologique pouvant s'appliquer aux employés. Il énonce des exigences minimales de conduite : ainsi, une politique ou une directive interne pourrait être plus sévère que ce que le Code prévoit.

En respectant le Code d'éthique et de conduite, nous protégeons la confiance que le public témoigne envers nous et le mandat qui nous est confié. Ce faisant, nous préservons notre intégrité ainsi que celle de l'entreprise. Il nous appartient donc à tous et chacun de nous familiariser avec ses règles et d'en tenir compte dans l'ensemble de nos actions.

L'équipe de direction

NOS VALEURS

Les valeurs de la SQDC sont là pour nous guider dans l'accomplissement de la mission à caractère sociale et éducative de l'entreprise. Peu importe la situation, ces valeurs représentent l'état d'esprit auquel nous aspirons pour prendre chacune de nos décisions. Elles inspirent notre culture d'entreprise et guident nos comportements dans notre vie au travail.

La responsabilité

La responsabilité, c'est d'assumer pleinement notre rôle professionnel, notamment en veillant à la saine gestion des fonds publics, en souscrivant aux objectifs du développement durable et en appliquant notre éthique de vente notamment en matière de consommation responsable.

L'intégrité

L'intégrité, c'est travailler dans un souci constant de transparence et d'honnêteté avec nos clients, nos collègues et nos partenaires d'affaires.

La collaboration

La collaboration, c'est assister et conseiller nos collègues dans la réalisation des objectifs et des projets communs. C'est aussi travailler en équipe dans le même sens et le même but.

1

TRAVAILLER À LA SQDC

La SQDC s'attend à ce que nous agissions avec professionnalisme, civilité, loyauté et honnêteté. En contrepartie, elle entend nous procurer un environnement de travail sain et sécuritaire apte à nous permettre d'offrir notre meilleure contribution. Il s'agit là d'attentes légitimes et réciproques sur lesquelles repose la confiance mutuelle nécessaire pour réaliser notre mission.

AGIR AVEC PROFESSIONNALISME

Être professionnel, c'est exercer nos fonctions avec soin, assiduité et compétence, dans le respect des valeurs et de la mission sociale de l'entreprise, au mieux de notre compétence et de façon efficace. Nous devons traiter nos clients, les personnes en relation d'affaires avec la SQDC et nos collègues avec respect et considération. Ce qui veut dire, entre autres :

- se dédier au service à la clientèle en magasin ; donc, ne pas parler entre nous d'affaires internes ou *texter* sur l'aire de vente ;

- ne pas partager d'informations privilégiées au sujet d'un client ;
- porter une tenue vestimentaire appropriée au travail et avoir une apparence soignée.

AGIR AVEC CIVILITÉ

Pour avoir de bonnes relations et assurer le bien-être collectif, la civilité est toujours de mise. La politesse, la courtoisie et le savoir-vivre, de même que la collaboration sont les bases qui permettent d'avoir un climat de travail sain, intègre et respectueux.

FAIRE PREUVE DE CIVILITÉ, C'EST, ENTRE AUTRES...

- être poli dans toutes nos interactions entre nous et avec la clientèle ;
- vouvoyer la clientèle et les partenaires, lorsque cela est approprié, particulièrement au cours des premiers contacts ;
- débattre des idées et non médire des personnes qui les émettent ;
- en réunion, éviter de consulter son téléphone intelligent à tout moment.

EXEMPLES DE GESTES D'INCIVILITÉ :

- Ignorer sciemment un collègue ;
- Faire des remarques désobligeantes ;
- Lancer des rumeurs à propos d'un partenaire d'affaires ;
- Commettre des indiscrétions à propos de nos clients ;
- Faire preuve de négativisme envers l'entreprise devant la clientèle ;
- Donner des surnoms.

Ces gestes ne sont pas adéquats.

AGIR AVEC LOYAUTÉ

C'est fournir une prestation de travail fidèle aux attentes de l'entreprise pour accomplir sa mission et placer les intérêts légitimes de l'entreprise à l'avant-plan, avant nos intérêts personnels. C'est aussi respecter l'organisation, ses décisions, ses représentants et ses employés.

FAIRE PREUVE DE LOYAUTÉ, C'EST, PAR EXEMPLE...

Dans une situation où un client critique notre succursale ou notre entreprise :

- garder notre calme ;
- inviter le client à adresser ses critiques à notre gestionnaire et éventuellement au Service à la clientèle ;

- garder pour nous nos opinions personnelles ;
- et concentrer plutôt nos efforts à bien le servir.

En agissant de la sorte, nous faisons preuve de loyauté puisque, peu importe notre opinion sur l'à-propos de ces commentaires, notre attitude aura assuré un service à la clientèle courtois et à l'image de marque de la SQDC. Il en est de même dans les médias sociaux : il faut se garder de commenter des débats ou de les relayer.

C'EST AUSSI...

- ne pas tirer profit de notre fonction pour faire la promotion d'une position partisane ;
- faire des commentaires constructifs à l'interne pour améliorer nos pratiques plutôt que d'étaler nos insatisfactions dans les médias, sur le Web ou les réseaux sociaux.

De cette façon, nous contribuons tous au maintien de la réputation de la SQDC et de son personnel.

Par ailleurs, il est important de garder en tête que notre obligation de loyauté survit pendant un délai raisonnable après la cessation de notre emploi et en tout temps lorsqu'elle concerne la réputation et la vie privée d'autrui. Ce délai raisonnable est variable selon la fonction occupée à la SQDC et le niveau de responsabilité.

AGIR AVEC HONNÊTÉTÉ

L'honnêteté se révèle au quotidien, dans les petits gestes comme dans les grands.

C'EST, ENTRE AUTRES...

- consacrer notre temps de travail uniquement à l'exercice de nos fonctions ;
- toujours faire des réclamations justes (congrés de maladie, déplacements, accidents de travail, etc.) ;
- utiliser les biens de la SQDC pour les fins du travail et conformément aux directives écrites ;
- ne pas vendre du cannabis pour notre propre compte ;
- à la fin de notre emploi, remettre à la SQDC tout document, sur quelque support que ce soit que nous avons en notre possession puisqu'ils lui appartiennent.

Est-ce que nous pouvons utiliser le téléphone, courriel, interne ou autre moyen technologique pour régler nos affaires personnelles (i.e. prendre un rendez-vous, faire une transaction bancaire, etc.) ?

- **Oui**, mais sans jamais que cela entrave notre travail, et de façon raisonnable et occasionnelle. Rappelons-nous que ces outils sont d'abord et avant tout destinés à l'exécution du travail et que même une utilisation raisonnable peut engendrer des coûts supplémentaires pour l'entreprise. Que nous utilisions l'équipement SQDC ou le nôtre, le principe de base demeure le même : notre temps de travail doit être consacré entièrement à l'exercice de nos fonctions.

- **Non**, en aucun cas en magasin, même s'il n'y a exceptionnellement pas de client : nous disposons de pauses pour le faire.
- **Non**, lorsque les utiliser pourrait mettre en danger notre sécurité ou celle des autres ;
- **Non**, s'il s'agit de les utiliser pour notre entreprise personnelle, par exemple la gestion d'immeubles à revenus ou tout autre cas similaire.

AGIR EN FAVEUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

La SQDC a l'obligation d'offrir un milieu de travail sain et sécuritaire et demande à son personnel d'y contribuer activement. Ce qui veut dire qu'il faut garder en tout temps à l'esprit que la santé et le travail vont de pair. C'est aussi dénoncer les situations à risques pour la santé et la sécurité du travail ainsi qu'en posant nous-mêmes des gestes sécuritaires pour notre santé et celle des autres.

La SQDC s'y engage notamment en :

- déployant des programmes de prévention et de formation ou toute autre mesure pour réduire les risques de maladies et d'accidents ;
- offrant un Programme d'aide aux employés (PAE) pour des besoins personnels, professionnels et familiaux.

Certaines pratiques et certains comportements doivent cependant être proscrits, car ils peuvent mettre notre santé en danger et compromettre notre sécurité ou celle de nos collègues ou de notre clientèle.

Par ailleurs, nous ne devons jamais exercer nos fonctions sous l'influence d'alcool, de drogues, d'abus de médicaments ou d'autres substances psychotropes, ni consommer ces substances sur le lieu de travail. Veuillez consulter les directives émises à cet égard.

LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT

Un milieu de travail sain doit être exempt de toute forme de violence et de harcèlement. De fait, le harcèlement se manifeste de bien des façons. Il peut être subtil ou manifeste. Il peut également s'agir d'une seule conduite grave ou encore de gestes répétitifs. Mais, quelle que soit sa forme, il sera toujours inacceptable puisqu'il porte atteinte à la dignité et à l'intégrité de la personne qui en est victime.

Voici des exemples qui pourraient constituer du harcèlement :

- faire des menaces ou de l'intimidation ;
- demander des faveurs sexuelles en échange d'un traitement privilégié ;
- faire des remarques offensantes ou déplacées sur l'apparence ou la tenue de quelqu'un ;
- utiliser des termes dégradants à l'égard de l'origine ethnique d'une personne.

Pour dénoncer une situation ou pour plus d'informations, consultez la Directive de prévention en matière de harcèlement et de violence au travail de la SQDC.

Par ailleurs, travailler dans le commerce de détail engendre de nombreuses interactions avec la clientèle, ce qui peut comporter des risques. Aucune intimidation, qu'elle soit subtile ou grossière, ne sera tolérée par la SQDC. Il existe des techniques de prévention pour assurer la sécurité des employés et des clients. En cas d'agression verbale ou physique :

- n'argumentons pas inutilement avec un client arrogant ;
- retirons-nous de la situation et sollicitons l'aide d'un collègue ;
- informons notre gestionnaire ainsi que les autorités responsables.

2

L'ÉTHIQUE DE VENTE*

L'objet de la SQDC est d'assurer la vente du cannabis dans une perspective d'éducation et de protection de la santé de la population sans encourager la consommation. Sa mission, et celle de tous ses employés est ainsi avant tout d'informer adéquatement les consommateurs sur tous les volets entourant la vente et la consommation du cannabis.

Afin d'accomplir notre mission sociale et éducative et afin de nous assurer de vendre ce produit de manière responsable, nous nous sommes dotés d'une éthique de vente. Son application fait partie intégrante de notre travail. En tant que représentant de la SQDC, nous avons le devoir de la respecter et de la faire respecter.

De fait :

- nous interdisons l'accès aux points de vente aux personnes mineures ;
- nous ne vendons pas de cannabis aux personnes mineures ou à quiconque tenterait d'acheter pour elles ;
- nous ne vendons pas de cannabis aux personnes dont le comportement est manifestement altéré par la drogue l'alcool ou toute autre substance, ou à quiconque tenterait d'acheter pour elles.

REFUSER L'ACCÈS AUX POINTS DE VENTE AUX PERSONNES MINEURES ET LEUR REFUSER LA VENTE DE CANNABIS

Pour nous assurer de réduire les risques de vendre malencontreusement à des mineurs, nous demandons une preuve d'âge à l'entrée du point de vente dès que nous doutons que le client ait l'âge légal d'acheter, soit 18 ans. Nous pouvons viser plus large en vérifiant l'âge de ceux qui nous semblent âgés de 25 ans ou moins. En effet, toute personne qui désire être admise dans un point de vente de cannabis ou y acheter du cannabis est tenue de prouver qu'elle est majeure sur demande.

Si nous avons des preuves à la suite d'observations qu'un adulte achète du cannabis pour un mineur, qu'il soit son enfant ou non, nous refusons de le lui vendre, car cet acte est illégal.

REFUSER DE VENDRE À DES PERSONNES AYANT MANIFESTEMENT LES FACULTÉS AFFAIBLIES

Pour sa protection et celle de la communauté, nous refusons de vendre du cannabis à toute personne démontrant de manière manifeste des signes de facultés affaiblies. Dans le même esprit, nous refusons

* **Références** : Veuillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique : la *Loi constituant la Société québécoise du cannabis* et la *Loi encadrant le cannabis et modifiant diverses dispositions en matière de sécurité routière*.

aussi de vendre du cannabis à quelqu'un qui souhaite en acheter pour une personne ayant manifestement les facultés affaiblies.

Notre éthique de vente s'applique en toutes circonstances. Ceci étant dit, bien que faire des ventes responsables fasse partie de notre devoir, cette intention ne doit jamais compromettre notre sécurité.

3

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Travailler avec intégrité et au mieux de notre compétence implique que nous exerçons nos fonctions avec objectivité et impartialité. Un conflit d'intérêts existe lorsque nous sommes dans une situation où nous risquons de favoriser nos intérêts personnels ou ceux d'un tiers au détriment de ceux de la SQDC.

L'APPARENCE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Il y a apparence de conflit d'intérêts lorsqu'une situation donne à le croire ; en effet, il n'est pas nécessaire d'avoir réellement favorisé nos intérêts personnels ou ceux d'un tiers ni d'avoir l'intention de le faire pour qu'il y ait apparence de conflit d'intérêts. Il se peut même que nous nous trouvions dans pareille situation de manière accidentelle. Ainsi, si une autre personne peut conclure, logiquement et objectivement, qu'il y a un risque que notre intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de la SQDC, même en l'absence de conflit réel, il y a apparence de conflit d'intérêts. Il faut alors prendre rapidement les mesures nécessaires pour corriger la situation.

La SQDC offre une vaste gamme de produits mis en marché selon des règles rigoureuses. Elle assure ainsi un traitement équitable de tous ses partenaires en procédant entre autres par des appels d'offres publics et des ententes négociées. Les fournisseurs sont donc en droit de s'attendre à un traitement équitable de leurs produits (sélection, mise en marché et vente).

HABILITATION SÉCURITAIRE

En raison de la nature de nos activités, des liens entretenus avec le crime organisé sont proscrits et feront l'objet d'une enquête régulière notamment par le processus de l'habilitation sécuritaire prévue à la *Loi constituant la Société québécoise du cannabis*.

Plus précisément, cette dernière stipule que la SQDC ne peut embaucher ou conserver à son emploi une personne qui ne présente pas la probité nécessaire pour occuper un emploi au sein de l'entreprise compte tenu des aptitudes requises et de la conduite nécessaire pour occuper un tel emploi.

Le processus d'habilitation sécuritaire sera effectué tous les trois ans à l'égard de chaque employé de la SQDC.

D'AUTRES EXEMPLES DE SITUATIONS QUI NE SONT PAS ADMISES

- Le fait de participer à des repas d'affaires avec un fournisseur (actuel ou potentiel) si :
 - ces repas sont répétitifs ;
 - s'ils surviennent pendant un processus d'appel d'offres auquel ce fournisseur participe ;
 - s'ils surviennent pendant une période de négociation de contrat avec ce fournisseur.
- Le fait d'évaluer la soumission d'une entreprise qui est l'employeur de notre conjoint, par exemple, ou dans laquelle nous avons des intérêts autres que la détention d'actions cotées en bourse.
- Le fait de siéger au comité d'évaluation de candidatures pour un poste pour lequel un parent proche postule.

EN TOUT TEMPS...

Nous ne pouvons solliciter des fournisseurs de biens et services de la SQDC pour obtenir des gratuités ou autres privilèges.

SUPERVISER UN MEMBRE DE SA FAMILLE IMMÉDIATE

Le fait de superviser un membre de sa famille immédiate* ou une personne avec laquelle nous entretenons une relation peut nous placer en conflit d'intérêts ou amener nos collègues, les clients ou partenaires d'affaires à croire que nous le sommes. Malgré toute l'objectivité et la bonne volonté dont on souhaite faire preuve dans une telle relation hiérarchique, celle-ci sera toujours perçue comme privilégiée, générant des perceptions de favoritisme qui ne sont jamais souhaitables. Dans pareille situation, nous devons en aviser par écrit notre gestionnaire et le Service des ressources humaines, qui prendront les mesures nécessaires.

QUE FAIRE DANS LE CAS D'UN CONFLIT D'INTÉRÊTS RÉEL, POTENTIEL OU APPARENT

Lorsque nous nous trouvons en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent, nous devons en informer notre gestionnaire sans délai afin de trouver une solution qui permettrait de mettre fin au conflit ou, s'il est impossible de le faire, d'en atténuer le plus possible les effets. Sous réserve de toute autre mesure qui pourrait être appliquée, un employé dans cette situation doit se retirer de toute discussion, évaluation ou décision liée à l'objet du conflit d'intérêts.

AUTRES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Il n'y a pas d'exclusivité de service envers la SQDC. Nous pouvons exercer une fonction en dehors de la SQDC dans la mesure où cette autre activité professionnelle :

- n'empêche pas d'assumer pleinement ses tâches et responsabilités à la SQDC ;
- ne nuit pas à la réputation de la SQDC ;
- n'est pas susceptible de créer une situation dérogatoire au présent code ;
- demeure un engagement personnel auquel la SQDC ne doit pas être associée d'aucune façon.

Par conséquent, en aucun temps nous ne pouvons travailler pour la SQDC et pour l'un de ses fournisseurs. Il faut assurer à notre clientèle et à nos fournisseurs que nous nous appliquons à conseiller au meilleur de nos connaissances et en toute objectivité tous les produits offerts.

Il est important d'éviter de créer une confusion entre notre travail à la SQDC et notre deuxième activité professionnelle. Il ne doit pas y avoir d'ambiguïté entre nos deux fonctions.

4

LA SOLLICITATION ET LA RÉCEPTION D'AVANTAGES

* Définition de « membre de sa famille immédiate » : son conjoint, son enfant ou celui de son conjoint, son père, sa mère, son frère, sa sœur, le conjoint de son père ou de sa mère, le père ou la mère de son conjoint, ainsi que le conjoint de son enfant.

Dans l'exercice de notre fonction, il faut éviter d'être redevable à qui que ce soit d'autre que l'entreprise. Accepter un cadeau peut influencer notre jugement ou avoir l'apparence de le faire, même lorsque nous croyons qu'il ne nuira pas à notre objectivité ou à notre impartialité.

Notre statut de filiale d'une société d'État fait en sorte que nous devons faire preuve de beaucoup de prudence afin de ne pas être redevables envers qui que ce soit et ainsi conserver notre indépendance. C'est pourquoi la sollicitation et la réception d'avantages sont interdites sauf en certaines circonstances précises.

Solliciter ou recevoir un avantage peut nous placer en situation de conflit d'intérêts. En conservant notre indépendance de pensée et d'action, il nous sera d'autant plus facile d'offrir une prestation de travail au meilleur de notre compétence et de contribuer au maintien de la confiance de tous nos partenaires, du public et de nos clients.

C'est la raison pour laquelle nous ne pouvons solliciter ni accepter directement ou indirectement, pour notre bénéficiaire personnel ou celui d'un tiers, aucun avantage, ce qui inclut : tout cadeau, don en argent, hébergement, service, faveur, repas, billets d'événement sportif, culturel ou social, etc. La personne sollicitée ou qui donne un avantage peut tout aussi bien être un client, un fournisseur ou toute autre personne qui est en relation d'affaires avec la SQDC, qui veut faire affaire avec elle ou qui voudrait obtenir quoi que ce soit d'autre.

NOUS NE POUVONS EN AUCUNE CIRCONSTANCE :

- accepter un pourboire ou l'équivalent (pour des conseils par exemple, etc.);
- accepter de l'hébergement ou des services de transport *offerts directement par un fournisseur*;
- participer, aux frais d'un tiers, à un événement (repas ou fête) qui souligne le temps des Fêtes, le démarrage ou la fin d'un projet, ni recevoir de cadeau en ces occasions;
- accepter quoi que ce soit d'un fournisseur si la SQDC est en négociation de contrat avec lui ou si la SQDC est en processus d'appel d'offres auquel il participe;
- recevoir une rémunération autre que celle de la SQDC lorsque nous agissons à titre de conférencier, porte-parole ou chroniqueur en son nom;
- solliciter en son nom des dons, des prix ou d'autres contributions auprès de clients, fournisseurs ou toute autre personne en relation d'affaires avec la SQDC, même si cette sollicitation s'effectue dans le cadre d'une campagne de souscription au profit d'un organisme auquel nous sommes associés (par exemple président d'honneur d'une fondation quelconque);
- solliciter des « accès » privilégiés ou gratuits par l'entremise des relations d'affaires SQDC;

Si nous recevons un avantage qui n'est pas permis, nous devons, dans les plus brefs délais, en informer notre gestionnaire. Ce dernier doit retourner cet avantage au donateur lorsque cela est raisonnablement possible, ou en disposer de manière qu'aucun employé ne puisse en bénéficier.

REFUSER UN POURBOIRE OU AUTRES

Il n'y a aucune gêne à refuser poliment un pourboire, un cadeau ou tout autre avantage. Même si le client insiste, il faut décliner. Pourquoi ? Parce qu'un excellent service à la clientèle fait partie intégrante de notre travail et n'a pas besoin d'être ainsi bonifié. L'accepter en mentionnant que nous le remettrons à un organisme à but non lucratif n'est pas une alternative, car ce que verront les autres, c'est que nous acceptons tout de même un pourboire. Refuser un pourboire est un geste d'intégrité qui contribue à préserver la confiance de la clientèle et du public envers la SQDC.

PARTICIPER À DES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION EXTERNES

Dans un objectif de développement des affaires, la SQDC peut tolérer que nous acceptions certaines invitations. Celles-ci doivent être conformes aux bonnes pratiques commerciales ou aux règles de courtoisie reconnues, être modestes en valeur et non répétitives. Cependant, avant d'accepter un repas ou une invitation à participer à un congrès, un colloque ou une activité de formation (par une autorité publique, un organisme commercial *ou une interprofession*), il faut toujours veiller à s'assurer qu'il est de l'intérêt de la SQDC que nous y participions en raison des connaissances qui pourront y être acquises. Ces activités ne doivent pas être principalement un divertissement et s'il s'agit de repas, ceux-ci doivent être de valeur raisonnable.

En toutes circonstances, nous devons obtenir l'autorisation de notre gestionnaire concernant ces participations.

AVANT D'ACCEPTER TOUTE INVITATION OU TOUT AVANTAGE

Il est important de clarifier l'intention du donateur, de même que l'influence que cet avantage pourrait éventuellement avoir sur nos actions et sur la perception d'autrui :

- Suis-je en mesure, par mes fonctions, d'influencer toute décision de la SQDC concernant l'entreprise ou l'organisme visé ?
- Quelle est la raison qui motive cet avantage ?
- Mon intégrité et mon objectivité seraient-elles compromises ou perçues comme telles par suite de l'acceptation d'un cadeau ou de ma présence à un événement donné ?
- Quelle est ma relation actuelle avec l'entreprise ou l'organisme en question ?
- Quelle serait la réaction de personnes de l'extérieur ou de mes collègues s'ils étaient informés que j'ai accepté certains avantages ?
- Suis-je en train de créer un précédent que je ne souhaiterais pas répéter ?

SOLLICITER LA CLIENTÈLE OU NOS COLLÈGUES POUR DES ACTIVITÉS DE COLLECTE DE FOND

Il n'est jamais autorisé de solliciter la clientèle, sauf dans les cas où il s'agit d'une activité officielle reconnue et autorisée par la SQDC. Dans notre milieu de travail, cela est acceptable si c'est afin de recueillir une contribution pour une organisation philanthropique sans but lucratif (organisme de charité, campagne de financement d'activités scolaires, etc.) et qu'elle est autorisée par notre gestionnaire.

La sollicitation peut se faire auprès de nos collègues immédiats seulement et pendant une période limitée. Gardons à l'esprit qu'une telle sollicitation peut déranger le travail de nos collègues et provoquer un malaise chez ces derniers, qui peuvent se sentir obligés de contribuer.

Rappelons-nous qu'en affaires...

Il n'y a pas de cadeaux « gratuits » et qu'ils ne sont pas toujours emballés dans de jolies boîtes. Soyons réalistes : ce sont uniquement les fonctions que nous exerçons qui suscitent cette « générosité ».

5

UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ

Le service à la clientèle est primordial chez nous. Pour maintenir des relations professionnelles avec nos clients ou nos fournisseurs, sans par ailleurs leur accorder de traitements de faveur, il est essentiel de respecter le processus existant et normal concernant la gestion de notre commerce.

ÉVITER LES TRAITEMENTS DE FAVEUR

Un traitement de faveur survient lorsque nous attribuons un avantage à quelqu'un sans égard au processus officiel existant. Voici des exemples de traitements de faveur qui ne sont pas admis :

- accorder un délai de paiement à un fournisseur en échange d'un avantage ;
- dans le cadre d'un appel d'offres public, transmettre à un soumissionnaire en particulier de l'information pertinente qui n'est pas communiquée aux autres (par exemple les critères d'évaluation et leur pondération) ;

6

LA PROTECTION DE L'INFORMATION*

Beaucoup de renseignements sont nécessaires pour mener à bien les activités de l'entreprise. Ces renseignements opérationnels, stratégiques ou de tout autre nature sont sujets à des règles de diffusion et de protection qui leur sont propres.

Ce souci de bien gérer la diffusion de l'information permet de réduire les risques de nuire au bon fonctionnement de la SQDC et à ses partenaires ou de porter atteinte à la vie privée de personnes. Chacun de nous doit contribuer à protéger l'information détenue par la SQDC. C'est en ce sens que le respect des règles de sécurité de l'entreprise s'avère essentiel. Nous devons également être attentifs à tous les cas ou incidents qui pourraient conduire à la perte, au vol ou à l'utilisation à tort des renseignements détenus par la SQDC ou de ceux que nous confient les clients et les partenaires. Le cas échéant, nous en informerons notre gestionnaire.

PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Si nous avons accès à des renseignements personnels sur les clients, les partenaires ou les membres du personnel, nous devons en tout temps faire preuve de discrétion et exercer un contrôle rigoureux pour en assurer la confidentialité. Ces renseignements personnels ne doivent en aucun temps être partagés ni consultés sans autorisation.

Les renseignements sur les clients et les partenaires constituent une catégorie importante de l'information que l'entreprise possède. Nous ne devons pas chercher à obtenir, partager, utiliser, ni permettre l'accès à ces renseignements autrement que dans des circonstances autorisées par l'entreprise. En cas de doute, nous devons communiquer avec le responsable de l'accès à l'information.

* **Références** : Veuillez consulter sur Internet la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c.A-2.1) et les Normes en matière de sécurité des données de l'industrie des cartes de crédit.

DIFFUSER DE L'INFORMATION

Pour communiquer une information appartenant à l'entreprise, nous devons être spécifiquement autorisés à le faire dans le cadre de nos fonctions, à moins évidemment que cette information ne soit publique. Hormis ces cas, nous ne pouvons divulguer toute information et devons plutôt acheminer les demandes auprès, selon le cas :

- d'un représentant du Service à la clientèle ;
- d'un représentant du Service des affaires publiques (seul porte-parole autorisé auprès des médias) ;
- du responsable de l'accès à l'information ; ce dernier décidera s'il y a lieu de donner accès ou non à l'information demandée.

7

LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Dans le but d'assurer une diffusion d'information de qualité sur ses activités, la SQDC a mandaté le Service des affaires publiques pour gérer les demandes des médias. Toute demande doit lui être acheminée directement.

Voici des exemples de demandes des médias ou de situations devant être référés au Service des affaires publiques :

- filmer ou photographier des images d'un point de vente ;
- interviewer des employés ou des clients ;
- obtenir de l'information, même celle de source non officielle ;
- si un débat s'emballe au sujet de la SQDC dans les médias sociaux ;
- si nous sommes témoins de rumeurs véhiculées au sujet de la SQDC ou des employés, clients ou partenaires.

Gardons-nous, en tout temps, de relayer des commentaires qui pourraient porter atteinte à l'entreprise et à son image.

DISTINGUER L'INFORMATION PUBLIQUE DE L'INFORMATION INTERNE

Est publique toute information contenue dans nos publications officielles, comme notre rapport annuel ainsi que l'information contenue dans SQDC.ca. N'est pas considéré de l'information publique tout ce qui se trouve notamment dans notre intranet, dans les courriels, dans nos systèmes de gestion ou dans d'autres véhicules d'information à usage interne. Toute demande pour obtenir cette information interne doit être acheminée auprès de l'une ou l'autre des personnes autorisées à recevoir et traiter de telles demandes.

PROTÉGER NOS SYSTÈMES INFORMATIQUES

Les ordinateurs, réseaux informatiques, accès Internet, logiciels, caisses électroniques, lecteurs à radiofréquence sont des outils performants et indispensables à nos opérations d'affaires. Nous devons

faire tout en notre possible pour que ces outils et les données qu'ils traitent soient protégés contre toute falsification, toute perte, tout dommage et toute corruption.

Dès lors que nous sommes autorisés à accéder aux systèmes informatiques de la SQDC, nous avons la responsabilité de nous servir de notre accès de façon judicieuse. Par ailleurs, pour s'en assurer, la SQDC se réserve le droit de vérifier l'utilisation que nous en faisons, même à des fins personnelles occasionnelles.

Rappelons-nous que...

les médias sociaux sont accessibles à tous.

Une information publiée sur Internet devient rapidement publique et permanente et ne nous appartient plus. Nous sommes entièrement responsables de nos interventions dans les médias sociaux. Soyons vigilants et responsables !

8

DILEMME

Le Code d'éthique et de conduite des employés de la SQDC est un guide sûr. Mais la réponse précise que nous cherchons ne s'y trouve peut-être pas puisque le Code ne mentionne pas toutes les actions à éviter ni toutes celles à privilégier. Cependant, nous pouvons faire appel à la mission, l'esprit des règles et aux valeurs dont elles s'inspirent.

Voici la démarche que nous proposons pour résoudre un dilemme, prendre la meilleure décision, bref, agir de manière éthique.

TOUT D'ABORD, SE POSER DES QUESTIONS AVANT D'AGIR :

- Est-ce légal et dans le respect des politiques et directives de l'entreprise?
- Est-ce que ma décision prend en considération nos valeurs SQDC ?
- Quelles seront les conséquences de ma décision sur les autres?
- Ma décision est-elle la meilleure dans les circonstances?
- Serais-je capable de justifier ma décision auprès de mes pairs, de mon gestionnaire et du public?
- Y va-t-il apparence de partialité, de conflit d'intérêts, de préséance de mes intérêts personnels?
- Suis-je en train de créer un précédent que je ne souhaiterais pas répéter?
- Et si tout le monde faisait la même chose?
- Est-ce que j'aimerais qu'on me traite de cette façon?

COMMENT CERNER UN CONFLIT D'INTÉRÊTS

- Est-ce que vue par quelqu'un d'autre, la situation pourrait donner l'impression que j'ai agi dans mon intérêt personnel ou dans celui d'un autre?
- Cela m'embarrasse-t-il d'aborder la question avec mon gestionnaire ou mes collègues?

- Mes actes ont-ils procuré ou pourraient-ils procurer un avantage (financier ou autre) à moi-même, à un tiers?
- Est-ce que j'agis différemment s'il ne s'agissait pas de moi ou d'un tiers?

SIGNALEMENT

Tout employé qui est témoin ou possède de l'information concernant un manquement aux règles prévues au présent code peut le signaler à son gestionnaire ou le supérieur hiérarchique de celui-ci, le Secrétaire général de la SQDC ou avoir recours à la ligne de divulgation d'actes répréhensibles pour dénoncer des actes frauduleux ou illégaux. **(1-877-816-4584)**.

Veillez consulter la Politique de divulgation d'actes répréhensibles en milieu de travail.

Tout signalement ou toute question touchant à l'application du Code pourra être soumis, au besoin, au Secrétaire général qui le traitera de façon confidentielle, objective et impartiale. L'avis de ce dernier devra prévaloir.

Pietro Perrino
Secrétaire général
Société québécoise du cannabis
pietro.perrino@sqdc.ca
514-379-5000 poste 6940

Toute question concernant l'application du Code d'éthique et de conduite des employés de la SQDC quant à la conduite du Secrétaire général de la SQDC relève du Président et chef de la direction de la SAQ ; le Comité de gouvernance et d'éthique de la SQDC répondra, quant à lui, aux questionnements soulevés par l'application du Code au Président et chef de la direction de la SQDC.

SANCTION

Un manquement à une règle prévue au présent code par un employé peut entraîner, sur décision de la SQDC et dans le respect des règles prévues au contrat de travail ou à la convention collective, l'application de toute sanction appropriée à la nature et à la gravité du manquement.

Le Code d'éthique et de conduite des employés de la SQDC a été produit par les Divisions des affaires publiques et communications, le Secrétariat général et la Direction des services juridiques de la SAQ. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.