
RÉSUMÉ

Le Code d'éthique professionnelle de la LCBO repose sur ses valeurs fondamentales de service à la clientèle hors pair, de responsabilité sociale, d'excellence et d'intégrité.

Pour la LCBO, l'établissement et le maintien de relations de confiance avec ses clients, ses employés, ses partenaires, ses fournisseurs, son propriétaire — le [gouvernement de l'Ontario, au nom de la population de la province](#) — sont essentiels à sa bonne réputation et à sa réussite.

Il incombe aux employés de la LCBO de prendre connaissance du Code d'éthique professionnelle (le « Code ») et d'en respecter les normes déontologiques et juridiques.

L'objectif de la LCBO est d'être la référence en matière d'éthique professionnelle dans le secteur public de l'Ontario.

Remarque : Les signataires du Code d'éthique professionnelle de la LCBO sont le président-directeur général de la LCBO (responsable de l'éthique) et le président du conseil de la LCBO.

Engagement

La LCBO tient à conserver sa réputation en matière d'éthique professionnelle. En raison de son rôle unique d'entreprise opérationnelle du gouvernement de l'Ontario dans le secteur de la vente au détail, la LCBO doit continuer de viser les normes les plus élevées à l'échelle de l'organisation.

La LCBO a adopté le Code d'éthique professionnelle comme moyen d'aider les employés à exercer les activités commerciales de la LCBO de manière éthique. Les normes éthiques de la LCBO, de même que ses valeurs fondamentales de service à la clientèle hors pair, de responsabilité sociale, d'excellence et d'intégrité, renforcent sa culture d'entreprise et orientent le comportement de ses employés.

Le Code d'éthique professionnelle de la LCBO définit les obligations qu'ont les employés de la LCBO à l'endroit des autres employés, des clients, des fournisseurs et du [gouvernement de l'Ontario au nom de la population de la province](#).

Remarque : Le Code peut être modifié de temps à autre. Les employés en seront avisés, et ces modifications seront publiées en ligne dans le manuel d'administration, en plus d'être affichées sur le portail de la LCBO.

Applicabilité du code

Le Code d'éthique professionnelle de la LCBO s'applique à tous les employés de la LCBO, qu'ils soient nouveaux ou anciens.

En tant que fonctionnaires, les employés doivent respecter, en plus du Code, les règles relatives aux conflits d'intérêts énoncées dans le Règlement 381/07 pris en application de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario. Les dispositions du Code relatives aux conflits d'intérêts se veulent conformes à ces règles et visent à aider les employés à les appliquer.

En cas d'incompatibilité entre le Code et les règles énoncées dans le Règlement, ce dernier prévaut. Le fait qu'une disposition du Code aille au-delà de l'éthique établie par le Règlement ne constitue pas une

incompatibilité.

Pour obtenir plus de détails sur les exigences du Règlement, les employés peuvent consulter la politique [AM-0403-01 – Conflit d'intérêts](#) du manuel d'administration.

Il incombe aux employés de la LCBO de prendre connaissance du Code, de le respecter, de demander conseil au besoin et de signaler les infractions.

Le Code n'est pas exhaustif. Il ne peut pas prévoir toutes les considérations morales ou les situations qui peuvent survenir. Il se veut plutôt un outil pour guider les actions des employés et les aider à prendre les meilleures décisions possible lorsque de telles situations se présentent.

Tous les employés de la LCBO doivent :

- se conformer au Code ainsi qu'aux politiques et procédures de la LCBO;
- consulter un chef de service, le Service des ressources humaines, les Services juridiques ou le responsable de l'éthique lorsqu'un problème éthique se présente;
- signaler les infractions au Code, aux lois et règlements ainsi qu'aux politiques et procédures de la LCBO, ou des demandes pouvant constituer des infractions, en suivant les procédures de signalement établies dans le Code (voir la section intitulée Signalement des infractions à la page 15 de ce document);
- contester les pratiques opérationnelles et les comportements allant à l'encontre des principes du Code;
- coopérer aux enquêtes externes.

Rôle de la haute direction

La haute direction doit prêcher par l'exemple et adhérer aux normes éthiques les plus élevées en respectant le Code et en en faisant la promotion. Il incombe à la haute direction :

- de créer une atmosphère qui favorise un comportement éthique et encourage les employés à poser des questions et à soulever des préoccupations;
- de s'assurer que les employés connaissent le Code;
- de répondre aux questions sur le Code ou de renvoyer les employés à une source de renseignements appropriée;
- de démontrer sa résolution à respecter le Code en paroles et en gestes;
- de prendre des mesures raisonnables pour prévenir et détecter les infractions au Code;
- de signaler tout risque en matière de conformité et toute infraction au Code et de consulter le responsable de l'éthique sur la façon de mettre en place des mesures correctives appropriées;
- de donner suite à tous les signalements d'employés de possibles infractions au Code dans les plus brefs délais, de façon confidentielle et conformément à la politique de la LCBO;
- d'informer le responsable de l'éthique si un employé a des intérêts personnels dans des questions qui ont été portées à son attention et que cela pourrait poser problème conformément aux règles relatives aux conflits d'intérêts qui s'appliquent à cet employé.

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

Infraction du Code

Les infractions au Code d'éthique professionnelle de la LCBO seront prises au sérieux et pourront faire l'objet d'une ou de plusieurs mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement.

Renseignements

Pour toute question sur le Code ou son application, les employés doivent communiquer avec leur supérieur immédiat ou le chef de service concerné. Pour toute question sur l'interprétation du Code, les employés doivent communiquer avec les Services juridiques.

Attestation de conformité

Tous les employés devront confirmer leur engagement à respecter le Code d'éthique professionnelle de la LCBO et certifier avoir respecté ses conditions. L'attestation sera conservée dans le dossier de l'employé au Service des ressources humaines.

Remarque : Chaque employé de la LCBO recevra un exemplaire du Code d'éthique professionnelle de la LCBO.

Employés de vente au détail : Une liste de tous les employés actuels de vente au détail à recevoir le Code sera conservée au bureau de district.

Employés du siège social : Une liste par service de tous les employés du siège social et de la logistique à recevoir un exemplaire du Code sera conservée à la Division des ressources humaines.

Nouveaux employés : Tous les nouveaux employés (y compris ceux engagés pour une durée déterminée) doivent signer une attestation dans laquelle ils certifient avoir reçu et lu le Code. Cette attestation sera envoyée au bureau de district et au vice-président principal, Ressources humaines.

Remarque : Les renseignements sur les nouveaux employés et les exigences concernant le Code et les documents d'attestation sont disponibles sur le portail de la LCBO.

Principes d'éthique professionnelle

Chefs de service : Tous les chefs de service actuels et employés des échelons supérieurs devront signer une attestation dans laquelle ils certifient avoir lu le Code.

Certains principes régissent les activités de la LCBO. Tous les employés de la LCBO doivent :

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

- favoriser un environnement de travail fondé sur le respect mutuel, la dignité et la compréhension de tous, conformément à toutes les lois applicables sur les droits de la personne;
- se conformer aux lois, aux règlements et aux politiques et procédures opérationnelles de la LCBO applicables, y compris le Code;
- éviter les situations qui pourraient donner lieu à un conflit d'intérêts (réel, apparent ou potentiel);
- agir de manière honnête, équitable et responsable dans le cadre de leurs fonctions et de leurs relations d'affaires;
- nourrir une culture qui valorise et reconnaît l'éthique;
- favoriser un environnement d'affaires qui encourage la communication ouverte sur les obligations du Code;
- signaler dans les plus brefs délais les infractions apparentes au Code et le non-respect des lois, des règlements et des politiques et procédures opérationnelles de la LCBO applicables.

Les employés doivent respecter, en plus des principes énoncés dans le Code, toutes les politiques opérationnelles applicables à leurs fonctions au sein de la LCBO.

Conflit d'intérêts

En tant que fonctionnaires, les employés de la LCBO sont assujettis aux règles relatives aux conflits d'intérêts et ont l'obligation d'exercer leurs fonctions en toute impartialité et d'éviter les situations donnant lieu à un conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel, conformément au Règlement 381/07 pris en application de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario (avec toutes leurs modifications successives).

Remarque : Généralement, un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts personnels d'un employé entrent en conflit, semblent entrer en conflit ou pourraient entrer en conflit de quelque façon que ce soit avec les intérêts de la LCBO.

Selon les règles, un employé de la LCBO :

- ne doit pas utiliser son emploi pour, directement ou indirectement, se conférer un avantage à lui-même ou en conférer un à son conjoint ou à ses enfants, ni tenter de le faire;
- ne doit pas laisser la perspective d'un emploi futur nuire à l'exercice de ses fonctions;
- ne doit pas, dans l'exercice de ses fonctions au service de la LCBO, faire bénéficier une personne ou une entité d'un traitement préférentiel ou donner l'impression qu'une personne ou une entité bénéficie d'un traitement préférentiel;
- ne doit pas embaucher un membre de sa famille (p. ex. conjoint [englobant une personne qui est mariée avec l'employé ou qui vit avec l'employé dans une union conjugale hors du mariage], enfant [englobant fils, fille, beau-fils ou belle-fille par remariage, enfant en tutelle ou personne dont l'employé est le tuteur légal], mère, père, belle-mère, beau-père, tuteur ou tuteur légal, frère, soeur, frère ou soeur

SECTION : Introduction

MANUEL
D'ADMINISTRATION

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

par
alliance,
belle-mère,
beau-père,
beau-frère,
belle-soeur,
belle-fille,
beau-fils,
grand-
parent,
grand-
parent du
conjoint,
petit-enfant,
nièce,
neveu,
tante,
oncle).

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [AM-0404-09-Embauche de membres de la famille](#) du manuel d'administration.

- ne doit pas conclure un contrat avec un membre de sa famille immédiate ni avec une personne ou une entité dans laquelle l'un d'eux a un intérêt important;
- ne doit pas participer à la prise d'une décision par la LCBO en ce qui concerne une question sur laquelle il peut avoir une influence et dont il peut tirer un avantage (à moins que sa participation ne soit préalablement approuvée par le président-directeur général et responsable de l'éthique de la LCBO).

Les règles concernent aussi les dons, l'exercice d'activités en dehors de l'emploi au service de la LCBO et les renseignements confidentiels, comme le Code le décrit plus en détail.

Lignes directrices visant à éviter les conflits d'intérêts

Voici les lignes directrices de la LCBO pour éviter les conflits d'intérêts :

- Prendre des décisions opérationnelles en fonction du mérite et uniquement dans l'intérêt supérieur de la LCBO.
- Veiller à ce que les employés ne tirent aucun avantage personnel, direct ou indirect, de la prise de décisions au nom de la LCBO.
- Éviter les situations pouvant créer ou sembler créer un conflit d'intérêts entre les intérêts personnels de l'employé et ceux de la LCBO.
- S'abstenir de prendre ou d'influencer de quelque façon que ce soit toute décision concernant la LCBO pouvant procurer un avantage financier ou autre à l'employé, à un membre de sa famille ou à un de ses amis.

Dons

Le fait qu'un employé accepte un don ou un autre avantage peut avoir une influence sur son jugement et ses actions, ou donner l'impression de le faire, même si l'employé croit que l'avantage n'aura aucune incidence sur son objectivité et son impartialité.

En tant que fonctionnaires, les employés de la LCBO sont assujettis aux règles régissant l'acceptation de dons énoncées dans le Règlement 381/07 pris en application de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario et dans l'article 121 du Code criminel du Canada.

En règle générale, les employés de la LCBO ne doivent pas solliciter ou accepter de dons :

- d'une personne, d'un groupe ou d'une entité qui cherche à faire affaire avec la LCBO ou le gouvernement de l'Ontario;
- d'une personne, d'un groupe ou d'une entité à qui l'employé fournit des services dans le cadre de ses fonctions;
- d'une personne, d'un groupe ou d'une entité qui cherche à faire affaire avec la LCBO ou avec un ministère ou un organisme public du gouvernement de l'Ontario (au sens de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario), lorsqu'une personne raisonnable pourrait

SECTION : Introduction

MANUEL
D'ADMINISTRATION

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

conclure que le don
risque de l'influencer
dans l'exercice de
ses fonctions.



Les règles relatives aux conflits d'intérêts énoncées dans le Règlement pris en application de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario exigent que les employés informent le responsable de l'éthique s'ils reçoivent un tel don.

Lignes directrices de la LCBO en matière de dons

Les employés de la LCBO peuvent accepter un don de valeur symbolique (généralement d'au plus 50 \$) offert par mesure de courtoisie ou d'hospitalité si une telle conduite est raisonnable dans les circonstances. Pour déterminer s'il est raisonnable d'accepter le don dans les circonstances, les employés de la LCBO doivent tenir compte de toutes les circonstances relatives au don et à la personne, au groupe ou à l'entité qui le donne, y compris les aspects suivants :

- s'il peut raisonnablement influencer ou sembler influencer le jugement ou l'exercice des fonctions de l'employé au sein de la LCBO;
- s'il crée ou pourrait créer une obligation pour l'employé ou la LCBO;
- si l'employé ou la LCBO se retrouverait dans une situation embarrassante advenant qu'il soit rendu public;
- la fréquence de tels dons d'une même source et d'autres sources.

Les billets ou invitations pour assister à des événements sportifs, à des concerts, à des activités de bienfaisance ou à d'autres événements semblables ou les invitations pour participer à des événements sportifs commandités par le commerce et l'industrie, comme des tournois de golf, de tennis ou de curling, ne peuvent généralement pas être considérés comme étant de valeur symbolique. Les coûts des billets d'événements sportifs et de concerts sont souvent importants, tout comme les coûts associés au golf par exemple.

Les employés de la LCBO peuvent occasionnellement accepter des invitations à dîner ou à souper, pourvu que ces invitations constituent une « mesure de courtoisie ou d'hospitalité » et qu'il soit raisonnable de les accepter dans les circonstances. Toutefois, les employés de la LCBO doivent tenir compte de la fréquence et de l'ampleur des marques d'hospitalité qu'ils acceptent d'une personne ou d'un groupe donné et de la réciprocité des marques d'hospitalité, en ce sens qu'il arrive que les employés de la LCBO rendent la pareille en payant les frais du prochain repas. Les employés de la LCBO doivent toujours tenir compte des fins professionnelles de tout repas.

Remarque : Pour vérifier le caractère approprié d'un type de marques d'hospitalité, les employés de la LCBO doivent remplir un rapport sur la fonction commerciale ([LCB 1662](#))

et les superviseurs doivent les examiner attentivement pour relever d'éventuels conflits d'intérêts.

Pour obtenir de plus amples détails, y compris comment remplir un rapport sur la fonction commerciale, les employés peuvent consulter la politique [AM-0403-01 – Conflit d'intérêts](#) du manuel d'administration et le [Formulaire LCB 1662 – Rapport sur la fonction commerciale](#).

Les employés ne doivent pas accepter ni solliciter, au nom de la LCBO, des dons, des prix ou d'autres contributions de personnes, de groupes ou d'entités qui ont des rapports ou qui cherchent à faire affaire avec la LCBO (ou avec toute partie du gouvernement de l'Ontario), même si le don ou la sollicitation se produit dans le contexte d'une campagne de financement pour un organisme (de bienfaisance ou autre) auquel la LCBO est associée ou que la LCBO appuie.

Activités et emploi en dehors de la LCBO

Les employés de la LCBO ne peuvent pas être employés dans une activité commerciale ou autre ni s'y livrer en dehors de leur emploi au service de la LCBO dans l'une des circonstances suivantes :

- Les fonctions externes de l'employé risquent d'entrer en conflit avec ses fonctions au service de la LCBO.
- L'emploi ou l'activité externe entraverait la capacité de l'employé à exercer ses fonctions au service de la LCBO.
- Il s'agit d'un emploi à titre professionnel qui risquerait d'influer sur la capacité de l'employé à exercer ses fonctions au service de la LCBO ou de lui nuire.
- L'emploi constituerait un emploi à temps plein pour une autre personne. Cependant, la présente disposition ne s'applique pas aux employés à temps partiel au service de la LCBO. La présente disposition ne s'applique pas non plus aux employés qui sont en congé autorisé, pourvu que l'emploi n'entre pas en contradiction ou ne soit pas incompatible avec les conditions du congé.
- Relativement à l'emploi ou l'activité, n'importe qui pourrait tirer un avantage du fait que le fonctionnaire est employé en tant que tel.
- Des locaux, du matériel ou des fournitures du gouvernement ou de la LCBO sont utilisés pour l'emploi ou l'activité externe.

Si un employé occupe un autre emploi en dehors de la LCBO, il ne peut pas représenter ou sembler représenter une position, une opinion ou une politique de la LCBO.

Médias sociaux et dialogues en ligne

Les employés de la LCBO ne peuvent pas accepter une rémunération supplémentaire pour les fonctions qu'ils exercent dans le cadre de leur travail à la LCBO.

Si un employé de la LCBO participe à des discussions en ligne sur des blogues, des sites de réseautage social ou d'autres médias électroniques, même en dehors des heures de travail, il doit se conformer aux politiques de

confidentialité et de propriété de la LCBO en matière de secrets commerciaux, de droits d'auteur et de marques de commerce. Les employés de la LCBO ne peuvent pas utiliser

un logo de la LCBO sur leur blogue personnel ou sur des sites de réseautage social. Pour des raisons de confidentialité ou des raisons juridiques, la LCBO peut également exiger de temps à autre que ses employés ne discutent pas de certains sujets.

Si un employé de la LCBO révèle dans un média en ligne qu'il est un employé de la LCBO, il doit établir clairement que les opinions qu'il exprime sont uniquement les siennes et ne reflètent pas celles de la LCBO. Il est recommandé d'utiliser un avis de non-responsabilité de l'entreprise, par exemple : « Les opinions exprimées dans le blogue, la baladodiffusion, le wiki et le site sont uniquement les miennes et ne reflètent pas celles de mon employeur. »

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [AM-0403-06 – Lignes directrices pour l'usage de médias sociaux](#) du manuel d'administration.

Renseignements confidentiels

Les partenaires et employés de la LCBO s'attendent à ce qu'elle utilise et protège les renseignements confidentiels de manière appropriée. Le Règlement définit les renseignements confidentiels comme des renseignements qui ne sont pas dans le domaine public et dont la divulgation pourrait faire subir un préjudice à la LCBO ou pourrait conférer un avantage à la personne à qui ils sont divulgués.

Un employé de la LCBO :

- ne peut divulguer à une personne ou à une entité des renseignements confidentiels obtenus dans le cadre de son emploi au service de la LCBO que si la loi ou la LCBO l'y autorise;
- ne doit pas utiliser de renseignements confidentiels dans le cadre d'une activité commerciale ou autre en dehors de son travail au service de la LCBO;
- ne doit pas accepter de dons de façon directe ou indirecte en échange de la divulgation de renseignements confidentiels.

Les employés de la LCBO peuvent divulguer des renseignements confidentiels à d'autres employés de la LCBO seulement s'ils y sont tenus dans l'exercice de leurs fonctions.

Les employés de la LCBO doivent aussi chercher à prévenir la mauvaise utilisation et la divulgation accidentelle de renseignements confidentiels, notamment :

- en conservant les fichiers électroniques et les documents papier contenant des renseignements confidentiels en lieu sûr;
- en s'abstenant de discuter d'affaires confidentielles là où elles pourraient être entendues, comme dans des corridors, des ascenseurs et des restaurants.

Activités politiques

SECTION : Introduction

MANUEL
D'ADMINISTRATION

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

La Loi de 2006
sur la fonction
publique de
l'Ontario régit
les activités
politiques
auxquelles
peuvent
participer les
employés de la
LCBO. La Loi
définit les
activités
politiques
comme suit :

- démontrer
son appui ou
son opposition :

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

- à un parti politique fédéral ou provincial;
- à un candidat à des élections fédérales, provinciales ou municipales;
- être ou chercher à devenir un candidat à une élection fédérale, provinciale ou municipale;
- formuler tout commentaire en public et hors du cadre des fonctions à la LCBO qui sont directement liées à ces fonctions et dont il est traité :
 - dans les positions ou les politiques d'un parti politique fédéral ou provincial;
 - dans les positions exprimées publiquement par un candidat à des élections fédérales, provinciales ou municipales.

En tant que fonctionnaires, les employés de la LCBO peuvent participer à des activités politiques, à condition de ne pas faire ce qui suit :

- prendre part à des activités politiques lorsqu'il est sur le lieu de travail;
- prendre part à des activités politiques lorsqu'il porte un uniforme associé à un poste dans la fonction publique de l'Ontario;
- utiliser les locaux, le matériel ou les fournitures du gouvernement lorsqu'il prend part à des activités politiques;
- associer son poste à des activités politiques, sauf s'il est candidat ou cherche à devenir candidat à des élections fédérales, provinciales ou municipales, mais alors seulement dans la mesure nécessaire pour identifier son poste et son expérience de travail.

Pour obtenir de plus amples détails sur les activités politiques autorisées et non autorisées, les employés peuvent consulter la politique [AM-0403-03 – Activités politiques – Élections fédérales/provinciales](#) du manuel d'administration.

Pratiques commerciales – Vie privée

La LCBO protège la vie privée des employés, des clients et des fournisseurs qui lui communiquent des renseignements. Il incombe à la LCBO de protéger la vie privée, la confidentialité et la sécurité de tous les renseignements personnels, conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Les employés de la LCBO doivent protéger les renseignements personnels d'autrui :

- en accédant aux renseignements personnels seulement s'ils y sont tenus dans l'exercice de leurs fonctions;
- en comprenant les circonstances où la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sont ou ne sont pas permises et en agissant de façon appropriée selon le cas;
- en comprenant et en appliquant les meilleures pratiques en matière de sécurité et de vie privée pour protéger les renseignements personnels dont ils ont la garde ou le contrôle.

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

La protection de la sécurité des renseignements personnels n'est pas seulement une pratique exemplaire, c'est une obligation.

Les employés de la LCBO doivent fournir leur part d'efforts pour protéger les renseignements détenus par la LCBO. Les employés de la LCBO doivent aussi porter une attention particulière aux situations ou aux incidents qui pourraient entraîner la perte, le vol ou la mauvaise utilisation des renseignements détenus par la LCBO ou confiés à la LCBO par ses clients, partenaires commerciaux et fournisseurs. En cas de doute, les employés de la LCBO doivent communiquer avec leur chef de service.

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [AM-0102-10 – Accès à l'information et protection de la vie privée](#) du manuel d'administration.

Communications et déclarations publiques

Les employés de la LCBO ne doivent pas discuter de changements ou de progrès potentiels avec des gens qui ne travaillent pas pour la LCBO avant qu'une annonce officielle ne soit faite.

Les employés de la LCBO ne doivent pas répondre aux demandes de la presse, d'entreprises ou d'organisations, à moins d'y être autorisés : ils doivent transmettre les demandes au Service des communications.

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [AM-0301-02 – Communications](#) du manuel d'administration.

Ventes et service à la clientèle

Dans le cadre de son mandat de responsabilité sociale, la LCBO doit se conformer aux lois régissant la vente d'alcool. Le personnel doit refuser de vendre de l'alcool aux mineurs ou à toute personne qui tente d'acheter de l'alcool pour des mineurs. Le personnel doit demander une pièce d'identité aux personnes qui semblent être mineures et refuser de vendre de l'alcool à toute personne qui est en état d'ébriété, qui semble être en état d'ébriété ou qui tente d'acheter de l'alcool pour quelqu'un qui n'a pas le droit de le faire.

Le personnel de vente doit suivre les programmes de formation Contrôle 25 – Contestation et refus et Contestation et refus : Rien de personnel, c'est la loi. Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter les politiques [RO-0603-01 – Contrôle 25 et contestation du droit d'acheter de l'alcool](#) et [RO-0603-02 – Contestation et refus : Rien de personnel](#) du [Manuel de ventes au détail](#).

Il est primordial d'offrir un service courtois, rapide, adapté et professionnel au public. Pour être à l'écoute des besoins du public, les employés de la LCBO doivent être polis, et ce, même dans des conditions difficiles ou des moments de stress. En gardant leur calme, en demandant au client de porter plainte au directeur de succursale ou au Service à la clientèle et soutien aux succursales au besoin et en concentrant leurs efforts sur la prestation d'un bon service à la clientèle, les employés de la LCBO font preuve d'un professionnalisme qui témoigne du service à la clientèle hors pair fidèle aux valeurs de la LCBO.

Tenue de comptes et de dossiers

Toutes les transactions de la LCBO doivent être correctement consignées et enregistrées. Il en va de l'intégrité de la gouvernance et des rapports financiers de la LCBO. Tous les employés de la LCBO sont responsables de veiller à l'exactitude des données entrées dans les documents comptables de la LCBO.

Les employés de la LCBO responsables de la préparation et de la tenue de livres et de dossiers doivent :

- se conformer à toutes les normes, conventions, pratiques, règles et vérifications comptables généralement acceptées applicables;
- inscrire de manière précise et opportune les coûts, ventes, expéditions, feuilles de temps, factures, feuilles de paye et d'avantages sociaux, rapports de dépenses et autres opérations financières dans les comptes appropriés;
- conserver des livres et registres qui reflètent de manière équitable, exacte et suffisamment détaillée les opérations de la LCBO;
- signer uniquement les documents qui sont vrais et exacts;
- restreindre l'accès aux renseignements sensibles ou confidentiels (comme les dossiers financiers et les renseignements relatifs aux clients) pour s'assurer que les renseignements ne sont pas divulgués, modifiés, mal utilisés ou détruits accidentellement ou intentionnellement, autrement que conformément aux politiques de la LCBO en matière de conservation des documents.

Biens de la LCBO

En tant qu'entreprise du gouvernement de l'Ontario, la LCBO est tenue de mener ses activités et d'utiliser ses biens et actifs en accord avec ses valeurs fondamentales et sa réputation.

Les employés de la LCBO doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les biens et actifs de la LCBO contre la perte, le vol, les dommages et les mauvaises utilisations. Il incombe aux employés de la LCBO :

- de protéger et de conserver les biens de la LCBO (le personnel de vente au détail doit suivre la politique de prudence Play it Safe en cas de vol à l'étalage). Les employés peuvent consulter la politique [RO-0204-01 – Vol à l'étalage](#) du manuel de protection des ressources;
- d'utiliser les biens de la LCBO prudemment et seulement à des fins commerciales légitimes;
- de remettre tout bien de la LCBO en leur possession à leur départ.

Accès aux ordinateurs et utilisation des médias électroniques

Pour de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [RO-0204-01 – Vol à l'étalage](#) du manuel de protection des ressources.

Pour protéger l'accès aux systèmes, aux applications et aux données des systèmes informatiques de la LCBO, les employés de la LCBO doivent protéger leur mot de passe. Ils ne doivent pas divulguer leur mot de passe ni autoriser

SECTION : Introduction

MANUEL
D'ADMINISTRATION

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

d'autres personnes à utiliser
leur identificateur d'utilisateur.



La LCBO peut de temps à autre vérifier les courriels, documents électroniques, répertoires de fichiers personnels et autres données stockées ou transmises dans les installations de la LCBO pour veiller au respect des politiques internes, appuyer la tenue des enquêtes internes et externes et aider à la gestion des systèmes d'information. Les employés de la LCBO doivent savoir que tous les courriels sont considérés comme étant de la propriété de la LCBO; ils sont archivés et peuvent être récupérés aux fins d'examen n'importe quand, même s'ils ont été supprimés. Les courriels et les SMS qui incitent le destinataire à faire affaire avec la LCBO (par la promotion, la publicité et le marketing des succursales, des produits, des services et des événements de la LCBO) doivent également respecter les exigences de la [Politique antipourriel](#) de la LCBO.

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter les politiques [AM-0105-10 – Utilisation et accès aux technologies de l'informatique et de la communication](#) et [AM-0102-16 – Antipourriel](#) du manuel d'administration.

Environnement

La LCBO s'engage à respecter toutes les lois environnementales applicables.

Les employés de la LCBO doivent s'efforcer de préserver les ressources et de réduire les déchets et émissions en recyclant et en prenant des mesures de conservation d'énergie. Les employés de la LCBO doivent signaler dans les plus brefs délais au chef de service, Énergie et gestion environnementale, ou à leur superviseur, toute infraction connue ou apparente aux lois environnementales ou toute activité qui pourrait entraîner la décharge ou l'émission de matières dangereuses.

Santé et sécurité

La prévention des accidents de travail est une de nos priorités. La LCBO s'engage à assurer la santé et la sécurité de ses lieux de travail et de ses pratiques de travail pour tous les employés afin de réduire et de prévenir les accidents de travail et maladies professionnelles.

Tous les employés de la LCBO doivent respecter les exigences de la politique [AM-0106-01 – Renseignements généraux](#) de santé et sécurité au travail de la manière suivante :

- adhérer à l'esprit, aux principes et aux exigences de la politique;
- se conformer à la Loi sur la santé et la sécurité au travail, à ses règlements d'application et aux politiques et procédures en matière de santé et de sécurité au travail de la LCBO;
- assumer la responsabilité de travailler de façon sécuritaire et de signaler tous les dangers réels ou potentiels ou autres préoccupations liées au lieu de travail à leur chef de service ou superviseur;
- signaler immédiatement à leur chef de service toute blessure ou maladie.

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

Violence au travail

Les employés de la LCBO doivent mener leurs activités de façon à protéger la santé et la sécurité de tous les employés et fournisseurs de la LCBO et du public.

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [AM-0106-01 – Renseignements généraux](#) du manuel d'administration.

Ayant à coeur la sécurité de ses employés, la LCBO s'est dotée d'une politique de tolérance zéro pour les actes et menaces de violence en milieu de travail.

La LCBO s'efforcera de prendre des mesures de prévention raisonnables pour protéger les employés contre la « violence au travail » au sens de la Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Définition de la « violence au travail » dans la Loi sur la santé et la sécurité au travail :

- a) emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel;
- b) tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- c) propos ou comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.

La politique [AM-0106-04 – Prévention de la violence au travail](#) s'applique à tous les incidents de violence au travail dans un lieu de travail de la LCBO, qu'ils soient commis par des employés, des fournisseurs, des clients, des visiteurs, des vendeurs ou des livreurs. Les employés de la LCBO doivent respecter les exigences de la politique en matière de prévention de la violence au travail.

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [AM-0106-04 – Prévention de la violence au travail](#) du manuel d'administration.

Discrimination et harcèlement

La LCBO valorise le bagage, l'expérience, le point de vue et le talent de chacun et considère les différences comme étant positives. La LCBO s'efforce d'avoir un effectif représentatif de la population diversifiée des collectivités qu'elle sert.

La LCBO ne pratique aucune discrimination à l'embauche et à l'emploi pour des motifs de distinction illicites fondés sur la race, l'ascendance, la couleur, le lieu d'origine, le sexe, l'origine ethnique, l'âge, l'état matrimonial ou familial, un handicap, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, la croyance, la religion et la citoyenneté.

Les valeurs fondamentales de la LCBO s'appliquent non seulement aux relations avec les clients, les fournisseurs et le monde extérieur, mais également aux relations à l'interne.

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

Signalement des infractions et actes répréhensibles apparents

Les employés de la LCBO ne doivent pas participer à des actes de discrimination ou de harcèlement envers une personne avec qui ils ont une relation d'affaires.

Pour obtenir de plus amples détails, les employés peuvent consulter la politique [AM-0408-01 –Prévention de la discrimination et du harcèlement](#) de la section des droits de la personne et de prévention du harcèlement en milieu de travail du manuel d'administration.

La LCBO s'engage à respecter les normes de conduite les plus élevées et prend au sérieux les infractions au Code et autres types d'actes répréhensibles. La LCBO enquêtera sur les présumées activités irrégulières, en préservant dans la mesure du possible la confidentialité de tous les renseignements signalés et divulgués durant l'enquête.

Les employés de la LCBO doivent signaler dans les plus brefs délais toute situation ou opération qui est ou pourrait être en conflit avec l'objet ou l'esprit du Code et dénoncer toute infraction connue ou apparente au Code. Les employés de la LCBO peuvent signaler des irrégularités :

- à leur supérieur immédiat, au vice-président principal de leur division, à la vice-présidente principale, avocate générale et secrétaire générale, Services juridiques, ou au président-directeur général (qui est aussi le responsable de l'éthique en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario); ou
- par le biais du programme de signalement des manquements à l'éthique de la LCBO – ETHICSMATTER: *Let's speak up*. Ce programme permet aux employés de signaler un acte répréhensible de façon anonyme et confidentielle, 24 heures sur 24, par l'entremise d'un fournisseur de services externe indépendant. Les employés peuvent faire un signalement par l'intermédiaire d'un site Web sécurisé, en composant un numéro de téléphone sans frais ou encore par courrier à une case postale confidentielle (tous les détails à [ETHICSMATTER](#)). Chaque signalement est examiné par des cadres supérieurs du Service de vérification interne et du Service des ressources humaines. Il incombe au chef de la vérification et au directeur général des ressources humaines d'alerter les responsables de l'éthique (président et directeur général) et le comité de gouvernance et de rémunération de l'état des signalements reçus.

Les employés de la LCBO ne doivent pas mener leur propre enquête sur les infractions apparentes au Code, car les enquêtes peuvent comporter des questions juridiques complexes : leurs actions (même bien intentionnées) pourraient compromettre l'intégrité d'une enquête, leur nuire et porter atteinte à la LCBO. Les employés de la LCBO doivent signaler une infraction apparente et permettre la tenue d'une enquête conformément à la politique à ce sujet.

Les infractions au Code peuvent aussi être considérées comme des « actes répréhensibles » au sens de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario. À ce titre, tous les signalements d'infractions ou d'infractions apparentes au Code doivent être renvoyés à la

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

vice-présidente principale, avocate générale et secrétaire générale, Services juridiques, aux fins d'interprétation. Les actes considérés comme étant « répréhensibles » seront traités conformément à la politique de la LCBO en matière de divulgation des actes répréhensibles (les employés peuvent consulter la politique [AM-0101-09 – Divulgation des actes répréhensibles](#) du manuel d'administration).

Si l'infraction présumée n'est pas considérée comme un « acte répréhensible » au sens de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario, la question sera examinée et les Services juridiques et le Service des ressources humaines de la LCBO prendront part au processus au besoin. Le Service des ressources humaines sera consulté pour les questions touchant la conduite des employés (dans les cas présumés de harcèlement sexuel ou autres infractions au Code des droits de la personne et dans les cas où la conduite en question peut entraîner des conséquences disciplinaires pour un employé).

Les Services juridiques traiteront les questions concernant des actes illégaux présumés ou des politiques, procédures ou pratiques de la LCBO pouvant contrevenir au Code.

La LCBO répondra aux demandes de renseignements et aux demandes d'action rapidement, discrètement et professionnellement. Les employés de la LCBO ont le droit de soulever des questions, et leur point de vue sera respecté. Les employés de la LCBO sont encouragés à s'identifier. La LCBO mettra tout en oeuvre pour protéger, dans les limites de la loi et de la politique de la LCBO, l'identité de toute personne qui signale une possible inconduite. Les employés de la LCBO peuvent exprimer toute préoccupation en ce qui concerne le Code sans crainte de représailles, pourvu qu'il le fasse de bonne foi.

La LCBO enquêtera sur des signalements anonymes d'infractions présumées au Code, mais tiendra compte des facteurs suivants :

- la gravité de la question;
- la crédibilité de la préoccupation;
- la possibilité de confirmer l'allégation auprès d'une source fiable.

Questions non prévues par le Code

Si un employé de la LCBO est confronté à une situation non prévue par le Code, il doit communiquer avec son chef de service, le vice-président principal de sa division, la vice-présidente principale, avocate générale et secrétaire générale, Services juridiques, ou le président-directeur général (qui est aussi le responsable de l'éthique).

Les employés de la LCBO doivent aussi se poser les questions suivantes lorsqu'ils envisagent de signaler un acte ou de demander conseil sur une question.

- Est-ce juste et éthique?
- Est-ce légal et conforme aux politiques de la LCBO?

SECTION : Introduction

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DE LA LCBO

Équipe de soutien
du Code d'éthique
professionnelle de la
LCBO

- Approuverais-je cette situation en tant qu'employé, client ou partenaire?

Responsable de l'éthique – Président et directeur général
Services juridiques – Vice-présidente principale, avocate générale et secrétaire générale
Service des ressources humaines – Vice-président principal

Signatures

Tous les nouveaux employés sont tenus de signer pour attester qu'ils ont lu le Code d'éthique professionnelle de la LCBO ainsi que les politiques formulées dans le manuel d'administration et le manuel de ventes au détail.