



## GUIDE DE CONDUITE À L'ÉGARD DES VALEURS DE L'ORGANISATION

destiné aux employés  
de la Ville de Montréal

LE GUIDE DE CONDUITE S'ADRESSE  
AUX EMPLOYÉS DE LA VILLE DE  
MONTRÉAL, QUELS QUE SOIENT LEUR  
STATUT ET LEUR CATÉGORIE D'EMPLOI.  
AU-DELÀ DES ENCADREMENTS PRÉVUS  
PAR LES CONVENTIONS COLLECTIVES,  
LES LOIS OU LES RÈGLEMENTS,  
CE GUIDE EST UN ÉNONCÉ DE VALEURS.  
IL EST ESSENTIEL D'EN PRENDRE  
CONNAISSANCE ET D'EN APPLIQUER  
LES PRINCIPES, AFIN DE CONTRIBUER  
À MAINTENIR ET À REHAUSSER LA  
RÉPUTATION DE LA VILLE AUPRÈS DE  
SES CLIENTÈLES.

Service de la gestion stratégique, du capital humain  
et de la diversité ethnoculturelle

Août 2004

Montréal

En 2003, de façon à soutenir l'atteinte de ses objectifs, la Ville de Montréal s'est donné une **mission simple et claire**, fondée sur la transparence pour guider ses interventions.

Aux termes de cette mission, la Ville et ses arrondissements s'engagent :

à offrir aux citoyens, aux organismes, aux entreprises et aux visiteurs des **services de qualité** au moindre coût,

à promouvoir le **caractère unique** de Montréal et à contribuer à son **développement**.

En fonction du poste qu'il occupe, l'employé a la responsabilité de contribuer à la réalisation de cette mission, en se conformant en tout temps aux lois, aux règles et aux règlements applicables à la Ville, mais aussi en respectant les valeurs propres à l'organisation.

La gestion de l'organisation se fonde sur certaines valeurs, attitudes et aptitudes que chaque employé doit privilégier ou développer dans ses rapports avec autrui, tant dans un contexte de travail que dans la vie de tous les jours.

NOTE  
Le genre utilisé dans ce guide englobe le féminin et le masculin dans le seul but d'en alléger la lecture.



LA COMMUNICATION ET LE RENFORCEMENT DES VALEURS ET DES COMPORTEMENTS ATTENDUS SONT D'AUTANT PLUS IMPORTANTS QU'ILS PERMETTENT UNE COMPRÉHENSION COMMUNE DU MODÈLE D'ORGANISATION ET QU'ILS FACILITERONT SA MISE EN PLACE DE FAÇON COHÉRENTE. AFIN QUE LA VILLE ATTEIGNE SES OBJECTIFS ET CONTINUE D'ASSURER UN EXCELLENT SERVICE À LA CLIENTÈLE, IL EST IMPÉRATIF QUE CHACUN FASSE PREUVE D'UNE CONDUITE IRRÉPROCHABLE. C'EST UNE QUESTION DE RESPECT ENVERS LES CITOYENS, LES COLLÈGUES ET L'ADMINISTRATION.

## L'intégrité

Droiture, franchise et honnêteté sont des qualités auxquelles la Ville de Montréal s'attend de ses employés et qui constituent l'essence de la confiance que les citoyens accordent à l'administration. En d'autres termes, l'intégrité dont fait preuve l'employé dans le cadre de ses fonctions devient par extension l'intégrité même de la Ville.

### Quelques comportements à favoriser

- Faire preuve de rigueur et de professionnalisme.
- Respecter les horaires de travail et offrir un plein rendement
- Consulter son supérieur hiérarchique, en cas de doute, sur une situation susceptible de créer un malaise ou une apparence de conflit d'intérêts.
- Fournir avec diligence des renseignements clairs, pertinents et exacts aux interlocuteurs.
- Préserver les renseignements privilégiés et s'abstenir de s'en servir à des fins personnelles.
- Maintenir son intégrité dans toutes les étapes menant à l'atteinte d'un objectif.

### Les conflits d'intérêts

La notion de conflit d'intérêts est large et complexe. Toutefois, on sait qu'il y a conflit d'intérêts lorsqu'un employé semble retirer d'une situation un avantage personnel ou lorsqu'une situation est incompatible avec les intérêts de la Ville.

Cette notion vise bien entendu les conflits d'intérêts réels, mais également les conflits d'intérêts potentiels, plus difficiles à déceler.

Une façon simple de savoir s'il y a risque de conflit d'intérêts consiste à se poser la question suivante : « Suis-je à l'aise de parler ouvertement de la situation, et d'en exposer tous les éléments ? ».

Afin d'éviter toute situation qui risquerait d'influencer son jugement et d'entacher son objectivité, l'employé est tenu de refuser tout avantage ou cadeau de la part d'une personne, d'un organisme ou d'une entreprise qui transige ou espère transiger avec la Ville.

De plus, l'employé ne doit occuper aucun poste ou emploi extérieur dont les exigences pourraient être inconciliables avec ses fonctions à la Ville ou mettre en cause son aptitude à remplir ses fonctions de façon objective.

Toute situation susceptible de créer un malaise ou une apparence de conflit d'intérêts doit faire l'objet d'une discussion avec un supérieur hiérarchique.

## La loyauté

L'employé doit exercer ses fonctions en toute bonne foi et défendre, en toutes circonstances, les intérêts et la réputation de la Ville.

### Quelques comportements à favoriser

- Parler de la Ville de façon positive.
- Respecter la confidentialité : se référer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* pour distinguer les renseignements qui sont de nature publique de ceux qui doivent demeurer confidentiels.
- Fournir des renseignements et des conseils exacts, complets et impartiaux, tant aux citoyens qu'à l'administration.
- S'abstenir de tout travail partisan et faire abstraction de ses opinions politiques, dans l'exercice de ses fonctions.
- Se conformer aux décisions prises par les instances et les mettre en œuvre avec diligence.

## Le respect

Le respect est une valeur essentielle pour créer un cadre de travail harmonieux, au sein duquel chacun peut évoluer selon sa personnalité, ses forces et ses faiblesses. Il revient personnellement à chacun de créer un climat propice avec les personnes qu'il côtoie. Collègues, supérieurs, citoyens, tous ont droit au respect et à la dignité.

La Ville de Montréal respecte les principes de justice et d'équité auxquels toute personne a droit en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*. À cet égard, elle s'est donné :

- une politique de respect de la personne,
- un programme d'accès à l'égalité en emploi,
- une charte municipale des droits et responsabilités,
- un ombudsman.

### Quelques comportements à favoriser

- Fournir aux citoyens les meilleurs services auxquels ils sont en droit de s'attendre et les appuyer dans leurs démarches en faisant montre d'initiative.
- Faire preuve de courtoisie, de diligence et de dynamisme.
- Afficher une attitude d'ouverture devant les différences ethniques et culturelles, contribuant ainsi à faire de Montréal une ville solidaire et inclusive.
- Utiliser adéquatement le matériel et l'équipement reliés à l'exercice de ses fonctions. En ce qui a trait à l'usage d'Internet ou du courriel à des fins personnelles, il importe de se référer aux politiques existantes.
- Contribuer à créer une atmosphère de coopération, de collaboration et d'esprit d'équipe.

- Respecter les principes et les règles de santé et de sécurité.
- Se présenter au travail en pleine possession de ses facultés, sans être sous l'influence de la boisson ou de la drogue.
- Se montrer prévenant dans ses rapports avec autrui, notamment en s'abstenant de tenir des propos injurieux ou de harceler une personne par des paroles ou des gestes offensants pouvant porter atteinte à sa dignité.
- Éviter d'utiliser des propos à caractère sexuel, sexiste ou raciste.

## Conclusion

Dans l'exercice de leurs fonctions, les employés doivent en tout temps et en toutes circonstances agir avec prudence, diligence, honnêteté et loyauté. Chacun est responsable et doit pouvoir répondre de ses comportements.

Les membres du personnel sont les ambassadeurs de la Ville auprès des citoyens et des fournisseurs, mais aussi de leurs collègues et de leurs parents et amis. Leur rôle principal consiste à prodiguer des services de qualité. Aux yeux de tous ces gens, ils **sont** la Ville.

Le présent document a été conçu selon un principe évolutif. Au fil du temps, il pourra être bonifié grâce aux commentaires de chacun, ce qui permettra d'élargir l'ensemble des attitudes et des comportements positifs qui contribuent à réussir Montréal.

**Montréal** 

Intranet : <http://portailcentral>  
Internet : [www.ville.montreal.qc.ca](http://www.ville.montreal.qc.ca)