	<i>Date d'entrée en vigueur :</i> 1^{er} décembre 2011
CODE D'ÉTHIQUE DE L'OFFICE D'HABITATION DE LONGUEUIL	<i>Page :</i> Page 1 sur 4
	<i>Résolution n° :</i> 2021-05-05
	<i>Date d'adoption par le conseil d'administration provisoire :</i> 19 mai 2021

1. Objet du document

Le présent Code d'éthique a pour objet d'établir certaines règles de conduite, régissant le personnel de l'Office d'habitation de Longueuil (OHL), lesquelles visent à :

- 1.1 Maintenir et promouvoir l'excellence dans le travail, dans le respect des obligations du personnel à l'égard de l'employeur, de la clientèle et des tiers;
- 1.2 Permettre au personnel d'accomplir son travail de manière à réaliser la mission de l'OHL et dans le respect de ses valeurs.

2. Cadre de référence

Ce code repose sur la mission et les valeurs dont s'est doté l'OHL. Il ne constitue en rien un substitut à toutes dispositions légales, réglementaire ou déontologique pouvant s'appliquer étant entendu que l'OHL doit se conformer rigoureusement aux lois et la réglementation en vigueur.

3. Champ d'application

Le présent code s'applique à tout le personnel de l'OHL, lequel est tenu de s'y confirmer.

4. Définition

Personnel : toute personne, rémunérée ou non, réalisant un travail pour l'OHL.


5. Principes directeurs

5.1 En regard de ses collègues, de la clientèle et des tiers

Le personnel agit avec loyauté, diligence et prudence comme ferait en pareilles circonstances une personne raisonnable.

Il accueille et traite la clientèle et les tiers avec politesse, courtoisie et empathie. Il exerce son travail avec honnêteté, impartialité et équité en ne prenant jamais avantage d'un point de vue physique, émotif ou financier, au détriment de la clientèle, et en évitant toutes relations intimes avec celle-ci.

Il maintient une attitude respectueuse à l'égard de ses collègues, de la clientèle et des tiers. Il vouvoie en tout temps la clientèle et l'appelle par son nom en utilisant les termes « Monsieur », « Madame », sauf si la personne exprime le désir d'être tutoyée et appelée par son prénom.

	<i>Date d'entrée en vigueur :</i> 1^{er} décembre 2011
CODE D'ÉTHIQUE DE L'OFFICE D'HABITATION DE LONGUEUIL	<i>Page :</i> Page 2 sur 4
	<i>Résolution n° :</i> 2021-05-05
	<i>Date d'adoption par le conseil d'administration provisoire :</i> 19 mai 2021

Il doit faciliter le droit à l'information et fournir au client les informations nécessaires à la bonne compréhension de son dossier. Il doit être disponible, à l'écoute des besoins de la clientèle et favoriser l'expression des opinions.

5.2 En regard de la mission de l'OHL


La qualité du cadre de vie et des services offerts aux personnes et aux familles à faible revenu ou à revenu modeste en leur procurant des logements subventionnés qui contribuent à garantir la dignité et le respect de sa clientèle est au cœur de la mission de l'OHL.

5.3 En regard des valeurs soutenues par l'OHL

Dans une organisation, les valeurs aident le personnel à prendre de meilleures décisions.

Lorsque nous accomplissons les tâches liées à notre fonction et que nous interagissons avec la clientèle et les tiers, nous devons toujours avoir ces valeurs à l'esprit. Celles-ci représentent en effet une base de référence dans l'accomplissement de la mission de l'Office. Elles doivent être définies, connues et partagées par tous afin d'encourager les membres du personnel à développer des attitudes communes et à acquérir un comportement éthique. Ces valeurs sont :

- **La qualité du service** qui se traduit par le souci et la volonté de répondre avec diligence aux attentes et aux besoins exprimés par les clients;
- **Le respect** qui illustre la volonté d'accepter les différences, de traiter les autres avec égard, de reconnaître la valeur de chacun et de protéger la dignité de la personne;
- **L'intégrité** qui réfère à l'honnêteté et l'équité envers la clientèle comme envers les subordonnés, les collègues, les supérieurs, l'organisation et les tiers;
- **L'efficience** qui exprime la volonté de favoriser l'innovation, la créativité et l'initiative afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins exprimés et d'organiser les activités de la façon la plus performante possible;
- **Le travail d'équipe** qui illustre la volonté qu'accorde l'Office à l'entraide et au partage d'expertise, et ce, dans le but d'accomplir sa mission. Les collègues sont des alliés, ensemble, ils forment une équipe où chacun contribue à l'unité et où l'entraide en est le ciment.

	<i>Date d'entrée en vigueur :</i> 1^{er} décembre 2011
CODE D'ÉTHIQUE DE L'OFFICE D'HABITATION DE LONGUEUIL	<i>Page :</i> Page 3 sur 4
	<i>Résolution n° :</i> 2021-05-05
	<i>Date d'adoption par le conseil d'administration provisoire :</i> 19 mai 2021

6. Comportements à favoriser


- 6.1 Faire preuve de rigueur et de professionnalisme. Offrir le meilleur rendement possible. Fournir à la clientèle les meilleurs services auxquels ils sont en droit de s'attendre et les appuyer dans leurs démarches, en faisant preuve d'initiative;
- 6.2 Afficher une attitude d'ouverture devant les différences culturelles et ethniques afin de dégager un sentiment de solidarité et d'inclusion. 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. Faire preuve de courtoisie, de diligence et de dynamisme.
- 6.3 Tenir parole en accomplissant ce qu'on s'est engagé à faire. Privilégier la clarté et la cohérence dans ses décisions. Éviter en tout temps de critiquer l'Office sur la place publique ou devant la clientèle. S'abstenir d'afficher et d'exprimer ses opinions politiques dans l'exercice de ses fonctions;
- 6.4 Chercher des solutions novatrices aux problèmes rencontrés. Fournir des renseignements et des conseils avec clarté et initiative en employant la critique constructive qui modifierait nos processus d'affaire;
- 6.5 Contribuer à créer une atmosphère de coopération, de collaboration et d'esprit d'équipe. S'investir dans la vie de l'organisation en assistant activement, par exemple, aux réunions d'équipe ou en participant aux programmes et aux activités destinés aux employés.

7. Devoirs

Le code d'éthique comporte également des devoirs et obligations auxquels le personnel doit également se conformer.

7.1 Devoirs de discrétion et de prudence

Le personnel est tenu à la discrétion dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de son travail et doit, à tout moment, respecter le caractère confidentiel des informations portées à sa connaissance. Il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, l'information obtenue dans le cadre de ses fonctions;

	<i>Date d'entrée en vigueur :</i> 1^{er} décembre 2011
CODE D'ÉTHIQUE DE L'OFFICE D'HABITATION DE LONGUEUIL	<i>Page :</i> Page 4 sur 4
	<i>Résolution n° :</i> 2021-05-05
	<i>Date d'adoption par le conseil d'administration provisoire :</i> 19 mai 2021

7.2 Devoirs de loyauté

Le personnel doit, en toutes circonstances, agir dans l'intérêt de l'OHL. Malgré son droit de ne pas être d'accord avec les décisions prises par l'Office, il doit les respecter et ne pas les discréditer auprès de la clientèle ni des tiers.

Il doit éviter de se placer dans une situation de conflit réel, apparent, potentiel ou éventuel entre son intérêt personnel, y compris celui des membres de sa famille immédiate ou d'un proche, et les obligations de son travail ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer son travail avec loyauté.

Il ne doit pas confondre les biens sous sa responsabilité de l'OHL avec les siens et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers.

Il doit divulguer par écrit toute situation potentielle de conflit d'intérêt à son supérieur immédiat dans les meilleurs délais. Le supérieur immédiat transmet le document écrit au responsable des ressources humaines pour qu'il soit versé au dossier de l'employé.

Il ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter tout don, prêt, donation, legs, récompense, commission, faveur, cadeau, compensation financière pour service rendu ou tout autre avantage de la clientèle ou d'un tiers, pour lui-même ou pour une personne de sa famille immédiate ou d'un proche. Il peut cependant accepter un témoignage de simple courtoisie si cela ne compromet ou ne semble pas compromettre, en aucune façon, son intégrité ou celle de l'OHL.

Il ne peut en aucun temps exercer un mandat en cas d'inaptitude d'un client ou bénéficiaire d'une procuration d'un client lui permettant d'agir au nom de ce dernier.

8. Mise à jour du présent règlement

Le responsable des ressources humaines est responsable de la mise à jour de ce règlement.

9. Entrée en vigueur

Le présent règlement a été adopté par le conseil d'administration de l'OHL et entre en vigueur à compter du 1^{er} décembre 2011.