



Code d'éthique

2022



Mot du Président et Chef de la direction	3
Notre code en bref	4
L'application du code au quotidien	7
<i>Section I :</i> notre raison d'être, notre mission et nos valeurs.....	9
<i>Section II :</i> notre environnement de travail	13
<i>Section III :</i> nos relations d'affaires	26
Conclusion : ce code vous appartient	36
Annexe A.....	37
Annexe B.....	38

Mot du Président et Chef de la direction

En affaires comme dans la vie, un ensemble de valeurs et de principes éthiques inébranlables nous offre la meilleure garantie de réussite. Après tout, une entreprise réputée est une entreprise qui est convoitée par les clients, les investisseurs et les employés. Cette qualité est encore plus importante dans l'industrie numérique au sein de laquelle œuvre Pages Jaunes. Nous soutenons la petite entreprise dans la nouvelle économie de quartier. Au cœur des changements technologiques continuels, nos valeurs et nos principes constituent un gage de stabilité. Ils sont ce qui nous unit tous dans les efforts que nous déployons pour servir nos clients et leurs quartiers, faire croître notre entreprise et nous entraider.

Le Code d'éthique de Pages Jaunes, qui a été examiné et approuvé par notre conseil d'administration, s'applique à tous les employés de Pages Jaunes, y compris et en particulier à ceux qui occupent un poste de gestion. D'ailleurs, chaque gestionnaire doit suivre une formation obligatoire portant sur le Code. Nous exigeons aussi que chaque employé signe chaque année une déclaration attestant qu'il a lu le Code d'éthique et qu'il le comprend.

Le Code traite de nombreux sujets, mais plusieurs méritent plus particulièrement d'être soulignés : nous respectons toutes les lois et tous les règlements applicables; nous sommes fiers de notre milieu de travail sain et sécuritaire dans lequel aucune forme de harcèlement, de discrimination et de violence ne sera tolérée; nous protégeons les renseignements confidentiels; nous dévoilons et évitons les conflits d'intérêts.

Au bout du compte toutefois, c'est dans l'action que les principes éthiques et les valeurs sont les plus faciles à comprendre et par l'exemple qu'ils sont les plus faciles à apprendre. C'est là où le leadership entre en jeu. Nous pouvons tous faire preuve de leadership par les choix que nous faisons au quotidien. En tant que société, nous avons toujours tiré une grande fierté de l'intégrité de nos employés et de nos pratiques commerciales et nous continuerons à le faire en tant que chef de file canadien de l'industrie possédant une marque reconnue qui nous distingue et qui assure notre succès.

David A. Eckert
Président et chef de la direction

Notre code en bref

Respect des lois et des règlements

Comme vous le verrez dans les pages qui suivent, notre Code d'éthique résume notre façon de faire des affaires. Chez Pages Jaunes, nous respectons toutes les lois et tous les règlements applicables. Le Code constitue notre principal guide dans toutes nos interactions avec nos collègues, nos partenaires, nos fournisseurs, les organismes de réglementation et le grand public. En plus de respecter le Code, les membres d'un ordre professionnel qui travaillent chez Pages Jaunes, comme les comptables, les avocats et les ingénieurs, doivent aussi se conformer aux règlements et au code de déontologie de leur ordre professionnel. Si les règlements et les codes de ces ordres professionnels sont incompatibles avec le Code d'éthique de Pages Jaunes, ils ont préséance sur celui-ci.

Respect de nos valeurs

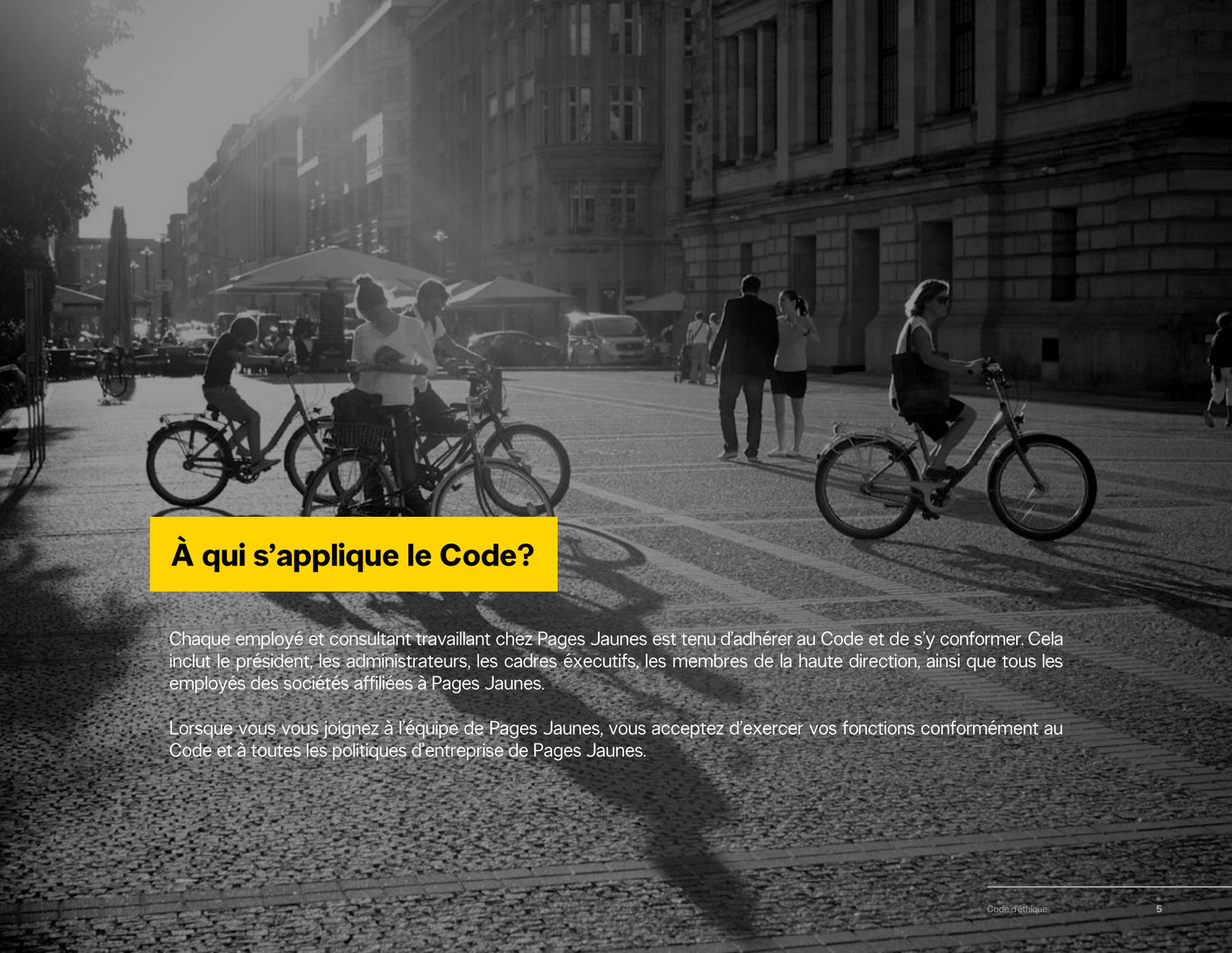
Le Code accompagne nos quatre (4) valeurs : Créativité, Passion, Collaboration et Respect. En nous servant de guide, le Code nous assure un environnement de travail sécuritaire et stimulant qui est exempt de toute forme de harcèlement, de discrimination et de violence et dans lequel nos clients, partenaires, fournisseurs et collègues sont traités avec dignité, respect et équité.

Respect du Code en tout temps

En tant qu'employé, vous avez la responsabilité de respecter le Code et d'encourager vos collègues à faire de même. Cette responsabilité s'accompagne du devoir de signaler de bonne foi à votre supérieur immédiat toute activité qui contrevient au Code ou semble y contrevenir. Tous les employés doivent déclarer chaque année qu'ils ont examiné et compris le Code et qu'ils s'engagent à s'y conformer. Cette déclaration annuelle nous aide à veiller à ce que le public et l'industrie continuent de vouer le plus grand respect à notre société et à ce que celle-ci demeure l'un de meilleurs employeurs au Canada.



- Le Code a pour but de nous servir de guide dans nos décisions quotidiennes. Il comporte trois sections.
- La section 1 énonce notre mission, notre raison d'être et nos valeurs, qui sont à la base de notre conduite éthique et de notre réputation.
- La section 2 porte sur notre milieu de travail et sur notre conduite les uns avec les autres.
- La section 3 traite de nos relations d'affaires avec les clients, fournisseurs, organismes de réglementation, partenaires et autres parties externes.



À qui s'applique le Code?

Chaque employé et consultant travaillant chez Pages Jaunes est tenu d'adhérer au Code et de s'y conformer. Cela inclut le président, les administrateurs, les cadres exécutifs, les membres de la haute direction, ainsi que tous les employés des sociétés affiliées à Pages Jaunes.

Lorsque vous vous joignez à l'équipe de Pages Jaunes, vous acceptez d'exercer vos fonctions conformément au Code et à toutes les politiques d'entreprise de Pages Jaunes.

Ce Code d'éthique vous aidera à prendre des décisions concernant votre conduite professionnelle, particulièrement lorsqu'elle touche les lois et les règlements applicables. Bien entendu, aucun code ne peut être exhaustif. Il ne peut prévoir chaque situation, question ou conflit susceptible de se présenter au cours de votre journée de travail. Après tout, la vie est faite de zones grises.

Le bon sens et votre propre sens de l'éthique sont vos meilleurs guides. N'oubliez pas non plus que le respect rigoureux de la loi est souvent insuffisant. Un événement parfaitement conforme à la lettre de la loi peut néanmoins sembler inéquitable ou contraire à l'éthique et donc nuire à l'image et à l'entreprise de Pages Jaunes ainsi que ternir sa réputation durement acquise.

Par conséquent, prenez l'habitude de vous poser les questions suivantes :

- 1 La décision que je m'apprête à prendre est-elle conforme à la loi?
- 2 Respecte-t-elle les politiques et le Code d'éthique de Pages Jaunes?
- 3 Quelles seront ses répercussions sur notre société, nos clients, nos fournisseurs, nos concurrents, mes collègues, les organismes de réglementation et les collectivités?
- 4 Si mes collègues et mes supérieurs étaient mis au courant de ma décision ou si les médias la rendaient publique, est-ce que j'éprouverais un malaise ou de la gêne?



- Si vous êtes incertain de la réponse à l'une de ces questions, demandez l'avis de votre supérieur immédiat ou communiquez avec votre conseiller en Ressources humaines.
- Si le sujet est délicat et donc confidentiel, vous pouvez communiquer plutôt avec la ligne confidentielle éthique et en discuter avec un conseiller. Soyez assuré que ce service est fourni par un tiers indépendant qui a le mandat de préserver la confidentialité de votre appel. Vous n'aurez pas à dévoiler votre nom sauf si vous y consentez. Vous pouvez joindre la ligne confidentielle éthique au 1-877-335-5633.

Votre devoir de signalement

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation qui contrevient au Code ou aux politiques de Pages Jaunes, il vous incombe de la signaler puisqu'elle peut nuire à notre réputation commune et à notre entreprise.

Cependant, par souci d'équité, votre signalement devrait porter sur des faits dont vous avez une connaissance personnelle et directe. Une rumeur ne suffit pas.

Parlez-en d'abord à votre supérieur immédiat ou communiquez avec votre conseiller RH ou avec la ligne confidentielle éthique de Pages Jaunes au 1-877-335-5633.

Ce que vous devez retenir

- Respectez notre Code et nos politiques partout où Pages Jaunes exerce ses activités
- Prenez des décisions qui sont conformes à notre Code et à nos politiques
- Si vous occupez un poste de gestion, donnez l'exemple et défendez activement nos valeurs et le respect du Code
- Exercez votre devoir de signaler tout manquement au Code dont vous êtes témoin ou victime
- Assurez-vous de lire, de comprendre et de signer le Code d'éthique de Pages Jaunes une fois l'an



FAQ

Q. Si je suis témoin d'une situation qui ne semble pas correcte, mais qui n'est pas mentionnée spécifiquement dans le Code, dois-je la signaler?

R. Si le Code n'en fait pas mention, mais que votre propre sens moral vous indique que quelque chose cloche, discutez-en avec votre supérieur immédiat. Le Code ne peut traiter de chaque situation possible, mais nous oblige tout de même à signaler les événements qui sont contraires à l'esprit des lois et des règlements applicables ainsi qu'à une conduite éthique.

Q. Dois-je signaler ce qui constitue, à mon avis, un événement contraire à l'éthique, même si celui-ci n'a aucun rapport avec mon travail?

R. Oui, nous avons tous le devoir de protéger notre milieu de travail et notre réputation commune contre les atteintes à l'intégrité et à une conduite éthique. Toute violation du Code nous concerne.

Q. J'ai signé le Code l'an dernier. Dois-je le signer à nouveau?

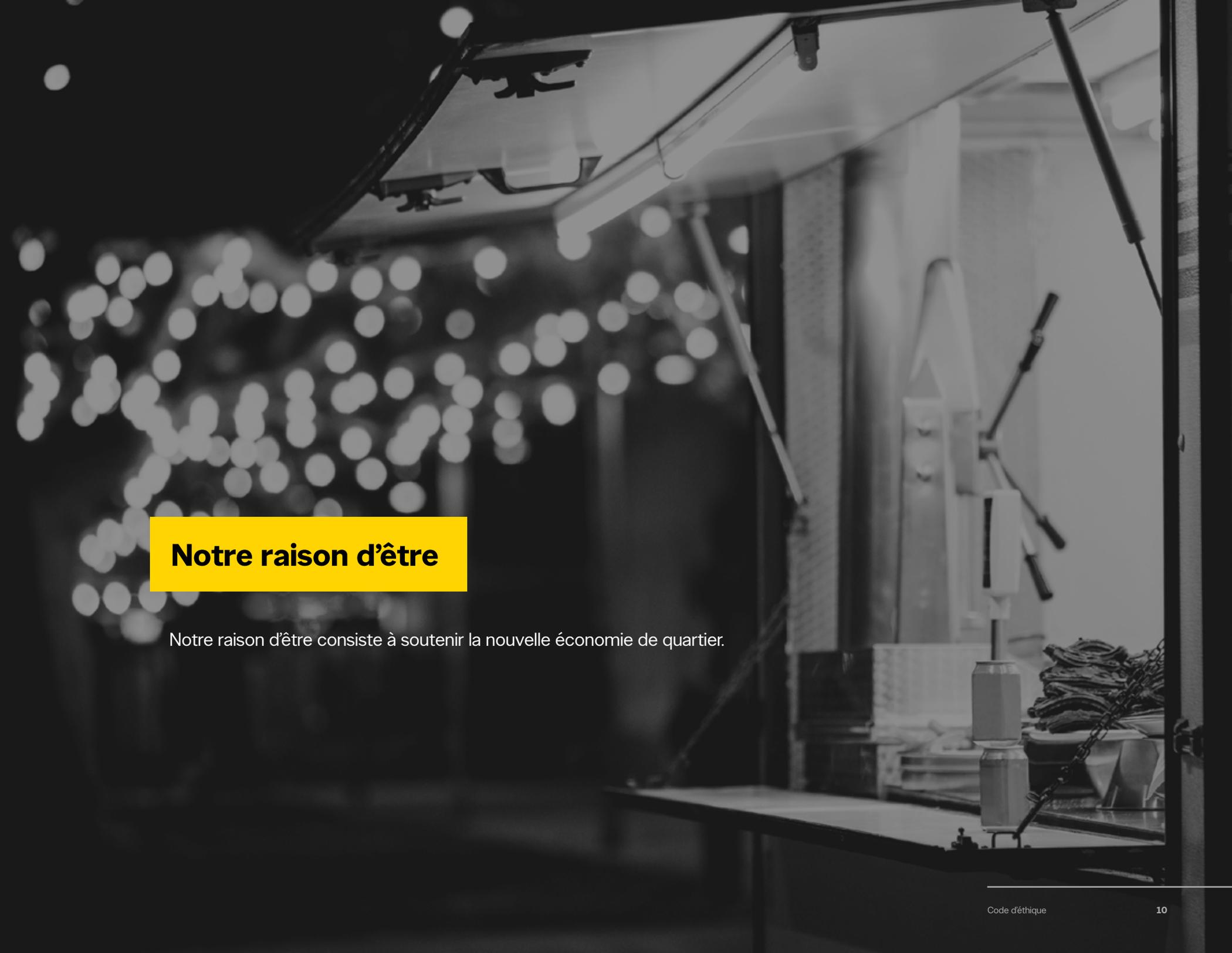
R. Oui, chaque employé, gestionnaire, membre de la direction et administrateur a la responsabilité de lire et de signer le Code et la Déclaration de conflit d'intérêts chaque année. Cela indique à tous que vous avez pris connaissance des deux documents et que vous les respecterez.



Section I

notre raison d'être, notre mission et nos valeurs

Nous soutenons la petite entreprise et sommes les spécialistes de l'économie de quartier.



Notre raison d'être

Notre raison d'être consiste à soutenir la nouvelle économie de quartier.

Notre mission

Nous mettons en communication les consommateurs et les entreprises comme jamais auparavant.

Nos valeurs

Alors que notre raison d'être et notre mission expriment les motifs de notre existence et notre but en tant qu'entreprise, nos valeurs indiquent comment nous atteindrons ce but. Chez Pages Jaunes, nos valeurs reflètent ce que nous sommes et la façon dont nous accomplissons notre travail. Elles représentent notre langue commune et une vision du monde qui nous distingue. Ensemble, nos valeurs guident notre conduite et sont le gage d'un même engagement profond entre nous et envers nos clients, quel que soit le lieu où nous travaillons ou le poste que nous occupons.

Nos quatre (4) valeurs – 'Créativité, Passion, Collaboration et Respect – expriment exactement ce que nous devons faire pour réussir.

Chacune de nos valeurs joue un rôle essentiel dans notre développement professionnel et personnel. C'est pour cette raison que, dans le cadre de l'évaluation de votre rendement, vous êtes évalué en fonction de la mesure dans laquelle vos actions reflètent ces valeurs. Voici nos valeurs et ce qu'elles signifient :



Créativité

Notre succès repose sur notre avidité à donner vie à de nouvelles idées et à explorer différentes avenues. Nous affrontons les défis avec courage et nous nous adaptons à un monde numérique en constante évolution. Ce que signifie cette valeur

- Je mets en question le statu quo
- J'exprime mes idées et je propose de nouvelles solutions
- Je suis ouvert aux suggestions et aux idées des autres
- Je prends des risques et j'apprends de mes erreurs

Passion

Nous tirons une grande fierté de notre travail. Nous sommes des ambassadeurs de notre entreprise et de ses marques. Nous sommes déterminés à assurer l'épanouissement de nos quartiers et de nos collectivités. Ce que signifie cette valeur

- J'adopte une attitude gagnante, même quand les temps sont difficiles
- Je prends mon perfectionnement à cœur et je me tiens au fait des nouveautés dans mon domaine
- Je ne ménage pas mes efforts pour nos clients internes et externes
- Je fais preuve de souplesse et j'adhère au changement

Collaboration

Nous travaillons, apprenons et partageons nos réussites ensemble dans un climat d'ouverture et de confiance. C'est ensemble que nous gagnerons et atteindrons nos objectifs. Ce que signifie cette valeur

- Je consulte mes collègues afin de comprendre leurs besoins, leur rôle et leur contribution
- Je transmets l'information, et partage mes connaissances et mon expertise au moment opportun
- J'écoute en gardant l'esprit ouvert
- Je reconnais les efforts et les réalisations des autres

Respect

Notre capital humain est au cœur de notre réussite. Nous célébrons la diversité de l'expérience et des compétences.

Nous traitons tous nos collègues avec dignité et équité.

Ce que signifie cette valeur

- Je fais preuve d'empathie envers les autres
- J'accorde une grande valeur au temps que les autres consacrent
- Je suis ouvert aux commentaires des autres
- Je respecte mes engagements

Ce que vous devez retenir

Posez-vous les questions suivantes

- Est-ce que je recherche de nouvelles façons d'offrir une valeur et un service exceptionnel à nos clients?
- Est-ce que je reconnais que même si je ne suis pas directement au service de nos clients, je suis au service de ceux et celles qui le sont?
- Est-ce que je collabore avec mes collègues afin d'offrir à nos clients une expérience positive?
- Est-ce que j'exécute mes tâches en ayant un sentiment d'urgence et de responsabilité, sachant que d'autres personnes comptent sur moi?
- Est-ce que je respecte tous mes engagements?
- Est-ce que je m'exprime clairement et succinctement, sans employer le jargon de mon domaine ou des affaires?
- Est-ce que je prépare soigneusement mes interactions avec mes clients (ordre du jour, notes, suivi) et est-ce que j'appelle ou j'arrive à l'heure convenue pour que les gens aient le sentiment que leur temps m'importe?



Vos réponses

Si vous avez répondu oui à chacune de ces six (6) questions, vous prenez probablement des décisions éclairées qui s'appuient sur nos valeurs.



Section II

notre environnement de travail

Respect des collègues

Chez Pages Jaunes, nous favorisons un environnement de travail empreint de respect mutuel dans lequel les différences individuelles et la diversité viennent enrichir notre culture. Un tel environnement nous permet d'être engagés, d'incarner nos valeurs et de contribuer au succès de notre entreprise.

Un milieu de travail exempt de harcèlement

Pages Jaunes tient à offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif, sans aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, l'origine nationale, la situation de handicap ou l'âge. Tout comportement ou commentaire inapproprié d'une personne à l'endroit d'une autre alors qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ce comportement ou commentaire est humiliant ou intimidant constitue du harcèlement ou de l'intimidation. Par leur nature, le harcèlement et l'intimidation sont offensants et peuvent viser la race, la couleur, le sexe, la maternité, l'orientation sexuelle, le statut civil, l'âge (sauf disposition contraire de la loi), la religion, les croyances politiques, la langue, l'ethnicité, la nationalité, la condition sociale ou le handicap d'une personne. Ils peuvent prendre une forme verbale, physique ou allusive et portent inévitablement atteinte à la dignité de la personne ciblée ainsi qu'à son intégrité psychologique ou physique. Ils peuvent même contaminer l'ensemble du milieu de travail.

De même, aucune forme de violence ne sera tolérée dans notre milieu de travail, que cette violence s'exprime par l'emploi ou une tentative d'emploi de la force physique contre une personne ou par un commentaire ou un comportement à l'égard d'un employé qui pourrait raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui une force physique.



Le harcèlement est une infraction grave, mais il est tout aussi grave de porter intentionnellement de fausses accusations contre un collègue. L'un comme l'autre peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires.

Un milieu de travail exempt de harcèlement (suite)

Pages Jaunes considère que le harcèlement et l'intimidation constituent des infractions graves puisqu'ils limitent le droit d'une personne à un traitement équitable sans discrimination. Si vous jugez avoir été victime de harcèlement, d'intimidation, de discrimination ou de violence en milieu de travail, voici ce que vous devez faire :

- Faites comprendre à l'autre personne (que celle-ci soit un collègue, un fournisseur ou un client) qu'elle a dépassé les bornes et que vous ne tolérerez pas ses paroles ou ses actions
- Informez votre supérieur ou votre conseiller en Ressources humaines de la situation et demandez-lui conseil
- Vous pouvez déposer une plainte officielle écrite auprès des RH, ce qui entraînera la tenue d'une enquête
- Si le sujet est délicat, vous pouvez également communiquer avec la ligne confidentielle éthique au 1-877-335-5633
- Vous pouvez aussi communiquer en tout temps avec le Service d'aide aux employés de Pages Jaunes au 1-844-880-9143

Chaque plainte est gardée confidentielle et l'information qui la concerne n'est communiquée que dans le but de mener l'enquête et d'imposer des mesures disciplinaires, au besoin.

Directives supplémentaires

Pour de plus amples renseignements et directives, veuillez consulter la Politique en matière de prévention et de gestion du harcèlement, de la discrimination et de la violence en milieu de travail, et la Politique sur la dénonciation d'actes douteux de Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Faites preuve de respect envers tous
- Prenez des mesures si vous êtes témoin ou victime de harcèlement, d'intimidation, de discrimination ou de violence

Un milieu de travail sain et sécuritaire

Chaque jour, nous demandons à nos employés de donner le meilleur d'eux-mêmes au travail. Nous sommes toutefois conscients que cela n'est possible que dans un environnement qui est sain et sécuritaire. C'est pourquoi Pages Jaunes interdit expressément :

- tout acte ou comportement qui trouble la quiétude du milieu de travail, ce qui comprend notamment la possession de tout type d'arme sur une propriété de Pages Jaunes ou pendant toute activité menée pour le compte de Pages Jaunes
- la consommation ou la possession d'alcool ainsi que la consommation, la possession ou la vente de drogues illégales, ou le fait d'être sous l'effet de l'alcool ou d'une drogue en milieu de travail ou durant les heures de travail

Ce que vous devez retenir

- L'alcool et les drogues ne sont pas les bienvenus dans notre milieu de travail
- Signalez tout manquement au Code qui menace la sécurité de vos collègues

Conflit d'intérêts

Constitue un conflit d'intérêts toute situation dans laquelle vos intérêts personnels, ou ceux d'une personne apparentée (ne se limitant pas aux membres de votre famille immédiate), d'un ami ou d'un partenaire d'affaires, sont ou semblent contraires aux intérêts de Pages Jaunes. À tort ou à raison, un observateur peut se fonder sur cette situation pour remettre en cause votre loyauté ou votre jugement. N'oubliez pas que vous devez même éviter tout conflit d'intérêts apparent, qui peut ternir la réputation qu'a Pages Jaunes de se comporter de manière loyale et d'adopter des pratiques commerciales conformes à l'éthique.

Pour éviter les situations de conflit d'intérêts, vous devez vous abstenir :

- de communiquer ou d'utiliser à votre avantage ou à celui d'une autre personne des renseignements personnels ou confidentiels que vous avez acquis dans le cadre de votre travail chez Pages Jaunes
- d'utiliser des renseignements confidentiels, votre poste ou vos pouvoirs à votre avantage ou à celui d'une autre personne, notamment d'un client ou d'un fournisseur
- de détenir ou avoir une participation significative dans une entreprise qui fournit des produits ou services à Pages Jaunes ou qui fait concurrence à Pages Jaunes
- de faire des affaires pour le compte de Pages Jaunes avec une personne apparentée à vous sans obtenir au préalable l'autorisation de Pages Jaunes
- de siéger au conseil d'administration d'une entité externe sans obtenir au préalable l'autorisation de Pages Jaunes



Vous devez déclarer tout conflit d'intérêts, réel ou apparent, en remplissant une Déclaration de conflit d'intérêts et en la remettant à votre supérieur sur-le-champ. Il vous incombe d'informer votre supérieur de tout changement relatif à ce conflit d'intérêts et de mettre à jour la Déclaration. De plus, vous devrez déclarer à nouveau ce conflit chaque année s'il continue d'exister.

Ce que vous devez retenir

- Évitez toute situation susceptible de vous placer en conflit d'intérêts réel ou apparent.
- Si vous vous retrouvez dans une telle situation, discutez-en avec votre supérieur sur-le-champ
- Remplissez et signez la Déclaration de conflit d'intérêts (« annexe A ») chaque année et continuez de déclarer le conflit dans l'Attestation d'examen annuel (« annexe B »)

Emploi supplémentaire

En général, Pages Jaunes dissuade ses employés d'occuper des emplois extérieurs, car ceux-ci peuvent nuire à leur capacité d'accomplir leur travail. Un emploi extérieur peut aussi être une source de distraction et nuire à votre rendement, à votre assiduité et à votre ponctualité. Tout en n'étant pas strictement interdit, tout emploi supplémentaire, y compris comme membre d'un conseil d'administration, doit faire l'objet de discussions avec votre supérieur immédiat, être dévoilé dans la Déclaration de conflit d'intérêts (« annexe A ») et être déclaré chaque année dans l'Attestation d'examen annuel (« annexe B »).



Ce que vous devez retenir

- Évitez d'occuper un emploi extérieur, y compris comme membre d'un conseil d'administration, sauf si vous en avez discuté avec votre supérieur immédiat. Déclarez chaque année tout emploi ou tout poste d'administrateur que vous occupez dans la Déclaration de conflit d'intérêts (« annexe A ») et dans l'Attestation d'examen annuel (« annexe B »)

Embauche de membres de la famille

Puisque nous désirons toujours enrichir notre bassin de talents, un membre de la famille d'un employé actuel peut poser sa candidature pour travailler chez Pages Jaunes. Afin d'éviter les conflits d'intérêts et de préserver la confidentialité des dossiers, aucun employé de Pages Jaunes ne peut cependant :

- être placé sous la supervision immédiate d'un membre de sa famille
- faire l'objet d'une évaluation de rendement ou d'une révision de salaire réalisée par un membre de sa famille
- travailler dans la même aire de travail immédiate ou relever du même gestionnaire qu'un membre de sa famille

Si deux employés d'un même service deviennent des parents immédiats, les restrictions susmentionnées s'appliqueront. Même si Pages Jaunes pourrait leur proposer d'autres modalités de travail, il leur incombe ultimement de respecter cette politique, même si cela implique de quitter leur emploi.



Ce que vous devez retenir

- Si vous interagissez avec des membres de votre famille qui travaillent chez Pages Jaunes, assurez-vous que cela n'influe pas sur votre jugement ou vos décisions
- Évitez de vous retrouver dans une position de collègue immédiat, de superviseur ou de subalterne par rapport à un membre de votre famille
- Si vous et un collègue devenez des parents immédiats, signalez-le à votre supérieur

Intégrité des documents

Pages Jaunes doit veiller à la tenue et au dépôt de documents exacts et fiables, qui sont essentiels au respect de ses obligations financières, légales et commerciales. Si votre travail exige la tenue de documents, ceux-ci doivent être conformes aux exigences légales pertinentes ou aux pratiques comptables générales ainsi qu'à l'annexe de la délégation d'autorité et la Politique de gestion des dossiers de Pages Jaunes. Ils doivent également être exacts et à jour et refléter fidèlement les faits et la réalité. Tous les contrats, même très petits, doivent être revus par notre Service juridique et être signés par un signataire autorisé, qui occupe généralement un poste de vice-président.

Directives supplémentaires

Pour de plus amples renseignements et directives, veuillez consulter l'annexe de la délégation d'autorité et la Politique de gestion des dossiers de Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Tenez et déposez des documents conformes aux exigences légales, commerciales et comptables reconnues ainsi qu'aux politiques et lignes directrices de Pages Jaunes
- Veillez à ce que le Service juridique révise tous les contrats

Marques

Pages Jaunes détient certaines marques de commerce importantes, telles que les logos distinctifs qui rendent notre marque forte et reconnaissable.

Ces marques de commerce figurent parmi nos actifs les plus importants. Pour garder le contrôle sur nos marques de commerce, nous avons la responsabilité de les protéger et de les utiliser conformément aux lignes directrices du Guide d'utilisation de la marque Pages Jaunes.

Directives supplémentaires

Pour en savoir plus sur la protection de nos marques, communiquez avec le Service des communications ou le Service juridique et lisez le Guide d'utilisation de la marque Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Respectez les lignes directrices du Guide d'utilisation de la marque Pages Jaunes lorsque vous utilisez les marques de commerce, les logos et les slogans de Pages Jaunes.

FAQ

Q. J'ai entendu à de nombreuses reprises un de mes collègues se moquer d'une autre collègue en raison de la façon dont elle parle. Que devrais-je faire?

R. Aucune forme d'intimidation et de harcèlement n'est tolérée chez Pages Jaunes. Encouragez d'abord votre collègue à dénoncer elle-même la situation. Si elle se sent trop intimidée pour agir, discutez-en avec votre supérieur immédiat ou un conseiller en RH. Si vous jugez que la situation doit demeurer confidentielle, signalez-la par le biais de la ligne confidentielle éthique au 1-877-335-5633.

Q. Mon cousin envisage de mettre sur pied une entreprise de marketing numérique qui vendra les mêmes produits et services que Pages Jaunes et souhaite souper avec moi pour discuter de certaines idées. Y a-t-il un conflit d'intérêts?

R. Oui, vous pourriez rapidement vous retrouver en conflit d'intérêts. Vous pourriez sans le vouloir dévoiler des renseignements confidentiels concernant les activités et les clients de Pages Jaunes et vous placez dans une situation qui risque d'être perçue comme un conflit d'intérêts.

Q. Avant d'accepter un poste chez Pages Jaunes, j'étais consultant. À l'occasion, je reçois encore des appels d'anciens clients pour de petits projets que je réalise la fin de semaine. Est-ce problématique?

R. Quand nous acceptons un emploi chez Pages Jaunes, nous nous engageons à nous consacrer au succès de notre principal employeur. Si ces contrats de services-conseils font concurrence à Pages Jaunes, vous devez cesser sur-le-champ de les exécuter. Vous avez la responsabilité d'informer votre supérieur immédiat de ces projets et de les énumérer dans la Déclaration de conflit d'intérêts (« annexe A ») et dans l'Attestation d'examen annuel (« annexe B »). Même si ces contrats ne font pas concurrence à Pages Jaunes, vous devriez tout de même en discuter avec votre supérieur immédiat et les déclarer.

Q. Étant donné que le lancement d'un nouveau produit est imminent, je subis de la pression pour prendre quelques raccourcis dans nos rapports. Je pourrais aisément le faire sans que cela ait d'incidence importante sur les résultats...

R. Aucun compromis n'est possible lorsqu'il s'agit de respecter nos obligations légales et professionnelles d'établir des rapports complets et transparents. Si la pression vient de vos collègues, discutez-en avec votre supérieur immédiat. Si la pression vient de votre supérieur immédiat, signalez-le aux Ressources humaines ou par le biais de la ligne confidentielle éthique au 1-877-335-5633.



Section III

Nos relations d'affaires

Relations avec nos clients

En affaires, c'est un truisme de dire qu'il faut des années pour se bâtir une réputation, mais seulement quelques instants pour la perdre. C'est pourquoi nous devons impérativement nous comporter de manière professionnelle en tout temps, en faisant preuve de la même courtoisie et du même respect envers tous nos clients, quelle que soit leur contribution à notre chiffre d'affaires, si minime soit-elle. Faire preuve de professionnalisme implique de répondre avec rapidité et exactitude à chaque appel des clients et de toujours être franc et honnête.

N'oubliez pas que notre avantage concurrentiel repose sur la valeur et la qualité de nos produits et services ainsi que sur la compétence de nos employés. Nous ne devons jamais offrir à nos clients des récompenses ou des avantages illicites, offensants ou inappropriés. Nous ne devons non plus faire aucune affirmation fausse ou trompeuse. Tout comme nous faisons preuve de vigilance pour protéger nos renseignements confidentiels, nous ne devons jamais communiquer ou utiliser les renseignements confidentiels d'un client, d'un employé ou d'un fournisseur.



Ce que vous devez retenir

- Répondez toujours aux clients avec rapidité, exactitude et professionnalisme
- Ne communiquez et n'utilisez jamais les renseignements confidentiels d'une autre personne hors du cadre de votre travail

Relations avec nos fournisseurs

En tant que professionnels, nous avons la responsabilité d'agir honnêtement et équitablement à l'égard de tous. Si vous avez le pouvoir de choisir un fournisseur, les principaux facteurs décisifs devraient être la qualité, le prix, la réputation, la pertinence et la valeur. De plus, nous exigeons que tous nos fournisseurs protègent nos renseignements avec la même vigilance que nous protégeons les leurs.

Entretenir une relation professionnelle avec un fournisseur signifie que vous ne devez jamais demander ni accepter des cadeaux coûteux (dont la valeur dépasse 100 \$ par exemple) ou d'autres gratifications qui pourraient être perçus comme étant destinés à influencer votre décision, sauf s'ils sont incontestablement appropriés selon les usages commerciaux dans votre domaine d'activité. Si un fournisseur vous envoie un cadeau inapproprié, informez-en immédiatement votre supérieur et retournez le cadeau. En fait, il est toujours bon de discuter avec votre supérieur de toute situation soulevant des doutes.



Ce que vous devez retenir

- Ne choisissez les fournisseurs qu'en fonction de leur valeur, rendement et réputation
- Les petits cadeaux ou les marques d'hospitalité d'usage ayant peu de valeur sont autorisés
- Toutefois, n'acceptez et ne demandez jamais de cadeaux ou de gratifications pour influencer votre décision
- Si un cadeau inapproprié vous est offert ou envoyé, informez-en votre supérieur et retournez le cadeau

Relations avec les concurrents

Comme la plupart des pays occidentaux, le Canada possède des lois visant à maintenir et à favoriser une concurrence équitable. Bien que Pages Jaunes livre une concurrence vigoureuse sur le marché, elle le fait d'une façon équitable et légitime qui profite aux clients. Par conséquent, nous ne devons jamais nous livrer à des pratiques illégales, telles que dénigrer nos concurrents ou leurs produits ou les présenter d'une façon trompeuse. Nous ne devons pas non plus discuter ou collaborer avec des concurrents pour établir des prix ou d'autres conditions.

Directives supplémentaires : Pour de plus amples renseignements et directives concernant les pratiques concurrentielles autorisées, veuillez lire la Politique et lignes directrices visant le respect du droit de la concurrence de Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Ne dénigrez jamais un concurrent et ne répandez jamais de faussetés à son sujet
- Chez Pages Jaunes, nous ne discutons et ne concluons jamais d'entente avec un concurrent afin d'établir des prix ou des conditions ou modalités relatives aux prix

Renseignements personnels ou confidentiels

Lorsque vous travaillez chez Pages Jaunes ou lui fournissez des services, vous pourriez avoir accès à des renseignements personnels, confidentiels et exclusifs que vous ne devez pas communiquer, transmettre, copier ou vendre, même à des amis ou à des membres de votre famille. Nous avons l'obligation d'utiliser ces renseignements uniquement dans le cadre normal de notre travail et en fonction du besoin d'en connaître afin de rendre les services pour lesquels les renseignements ont été fournis. Vous ne devez en aucun cas utiliser ces renseignements à d'autres fins que celles liées au cours normal des affaires.

Pour plus de précision, les renseignements confidentiels comprennent notamment les listes et dossiers de clients, les produits, les plans, les dessins, les prix, les budgets, les fusions et les acquisitions, les stratégies de marketing et de publicité, les modalités contractuelles, les plans de recherche et de développement, les renseignements et données techniques, les renseignements personnels et relatifs à l'emploi, les régimes de rémunération et d'achat d'actions, les marques de commerce, les logos et les slogans.

Directives supplémentaires : Pour de plus amples renseignements et directives concernant la protection des renseignements personnels, veuillez lire la Politique de confidentialité des renseignements personnels de Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Protégez les renseignements confidentiels, y compris ceux de nos clients et des utilisateurs de nos plateformes, et ne les communiquez jamais à quiconque n'est pas un employé de Pages Jaunes

Communications avec des interlocuteurs externes, dont les actionnaires et les médias

En tant que société ouverte, nous rendons accessibles des informations complètes, exactes et à jour, ce qui est important pour protéger notre réputation de transparence et pour satisfaire à nos obligations en vertu de la réglementation et de la loi. Néanmoins, sauf si vous y avez été expressément autorisé, seuls notre président et nos collègues des Communications corporatives ou des Relations avec les investisseurs peuvent s'adresser en notre nom aux analystes en valeurs mobilières, aux actionnaires et aux médias. Si une personne vous demande de l'information au sujet de Pages Jaunes, dirigez-la vers le Président et chef de la direction, le Premier vice-président et chef de la direction financière, ou la Première vice-présidente, Secrétaire et conseillère juridique principale. Lors d'activités où vous devrez faire une présentation concernant Pages Jaunes, à un congrès professionnel par exemple, assurez-vous de faire autoriser au préalable votre présentation ou allocution par votre supérieur.

Directives supplémentaires : Pour de plus amples renseignements et directives concernant les communications avec des interlocuteurs externes, veuillez lire la Politique de communication de l'information de Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Seules les personnes autorisées peuvent parler au nom de Pages Jaunes
- Dirigez toute demande des médias ou des investisseurs à vos collègues des Communications corporatives ou des Relations avec les investisseurs.

Initiés et information privilégiée

Dans le cadre normal de votre travail, vous aurez accès à des renseignements confidentiels concernant Pages Jaunes. La loi canadienne nous interdit d'utiliser ces renseignements ou de les communiquer à d'autres personnes pour effectuer des opérations boursières. L'utilisation d'une « information privilégiée » ou la communication d'un « tuyau » est non seulement illégale, elle est également contraire à l'éthique. Au surplus, les employés, administrateurs et dirigeants ne peuvent effectuer une opération sur les titres de la société, à moins de s'être d'abord assurés que l'opération est conforme à la politique de Pages Jaunes en matière d'opérations d'initiés.

Directives supplémentaires : Pour de plus amples renseignements et directives concernant les opérations d'initiés, veuillez lire la Politique en matière d'opérations d'initiés de Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- La loi vous interdit de réaliser des opérations sur les titres de Pages Jaunes lorsque vous détenez de l'information privilégiée et non publique
- Veuillez lire la Politique en matière d'opérations d'initiés de Pages Jaunes et bien la comprendre avant d'effectuer des opérations sur les titres de Pages Jaunes

Contributions politiques ou lobbying

Seuls certains employés de l'équipe des Relations publiques sont autorisés à mener des activités de lobbying pour le compte de Pages Jaunes. Les autres employés ne sont pas autorisés à faire des contributions politiques ou à mener des activités de lobbying au nom de Pages Jaunes. Si vous décidez de vous livrer à toute activité politique en votre propre nom, vous ne devez pas utiliser votre adresse courriel Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Il vous est interdit de participer à toute activité politique en tant que représentant de Pages Jaunes ou en utilisant votre adresse courriel Pages Jaunes.

Médias sociaux

Les médias sociaux ont estompé les frontières entre domaine public et domaine privé et entre sphère personnelle et sphère professionnelle. Il est bon de réfléchir à l'image que vous projetez dans les médias sociaux et à ses répercussions possibles sur Pages Jaunes, surtout si vous vous identifiez comme un employé de celle-ci. N'oubliez pas non plus à quel point il est facile de partager et de copier du contenu numérique, le rendant presque impossible à supprimer. Vos publications et les autres contenus que vous créez ou partagez risquent de demeurer publics indéfiniment.

Directives supplémentaires : Pour de plus amples renseignements et directives concernant les risques que présentent les médias sociaux, veuillez lire Politique concernant les médias sociaux de Pages Jaunes.



Ce que vous devez retenir

- Réfléchissez bien avant de publier du contenu dans les médias sociaux puisqu'il sera impossible à supprimer par la suite

FAQ

Q. Un client m'a offert de signer un contrat si je fais tous mes achats personnels dans son magasin. Devrais-je accepter cette condition?

R. Non, vous ne devriez pas. Seule la valeur de nos produits et services devrait inciter un client à signer un contrat avec Pages Jaunes. Vous devez refuser respectueusement de consentir à un client tout avantage additionnel ou inapproprié en échange de sa signature.

Q. En parlant avec un client récemment, j'ai découvert qu'un concurrent tente de s'appropriier notre clientèle en faisant des affirmations manifestement irréalistes. Que devrais-je faire?

R. Ne dénigrez pas le concurrent en vous attardant sur ses affirmations exagérées. Insistez plutôt sur la valeur de nos produits et services en démontrant que celle-ci est appuyée par des données probantes et par la réputation qu'a Pages Jaunes de faire des projections prudentes et réalistes. Si les affirmations d'un concurrent sont exagérées, il y a de fortes chances que le client sera déçu et reviendra chez Pages Jaunes.

Q. Une journaliste représentant un journal de quartier a appelé pour savoir comment un nouveau produit contribuera à dynamiser le quartier. Devrais-je lui répondre?

R. Même lorsque la question semble être de nature générale et inoffensive, vous devez toujours diriger les membres des médias vers notre Service des communications. Seuls les employés de ce service sont autorisés à parler au nom de Pages Jaunes.

Q. Une amie a décidé de se présenter aux élections. Puis-je participer à sa campagne comme bénévole?

R. Vous êtes autorisé à exercer ce droit démocratique, mais vous ne pouvez faire campagne en vous présentant comme étant un employé de Pages Jaunes, faire un don identifié de quelque façon comme provenant de Pages Jaunes ou utiliser votre adresse courriel Pages Jaunes pour participer à une activité politique.



Conclusion : ce code vous appartient

Pages Jaunes s'est bâti l'une des meilleures réputations de compétence, d'intégrité et d'équité au Canada. C'est une réputation qui profite à chacun de nous puisqu'elle contribue à protéger nos collectivités et notre avenir.

Tel que nous l'avons déjà souligné, un code d'éthique ne peut absolument pas prévoir toutes les situations ni clarifier les innombrables zones grises. Néanmoins, notre Code énonce des règles claires concernant différents sujets, comme le respect des lois et des règlements, l'absence de tolérance à l'égard du harcèlement, la protection des renseignements confidentiels et la prévention des conflits d'intérêts. Dans ces domaines et dans d'autres, le Code sera appliqué, ce qui peut se traduire par une simple réprimande et aller jusqu'au congédiement et à des poursuites judiciaires. Comme toujours, si vous avez le moindre doute concernant une question, discutez-en avec votre supérieur immédiat ou un conseiller en Ressources humaines.

Le conseil d'administration de Pages Jaunes a approuvé le présent Code d'éthique.

Déclaration de conflit d'intérêts

Si vous avez connaissance de situations qui donnent actuellement ou pourraient éventuellement donner lieu à un conflit d'intérêts au sens du Code d'éthique, veuillez décrire brièvement ces situations dans l'espace ci-dessous.

Si vous avez déjà déclaré un conflit d'intérêts, réel ou potentiel, et que vous souhaitez mettre à jour l'information le concernant, veuillez le faire brièvement dans l'espace ci-dessous.

Nom de l'employé (en caractères d'imprimerie)

Signature de l'employé(e)

Nom du supérieur immédiat
(en caractères d'imprimerie)

Signature du supérieur immédiat

Date

Date

Code d'éthique de Pages Jaunes · attestation d'examen annuel

J'ai lu et compris le Code d'éthique de Pages Jaunes et j'accepte d'être lié(e) par celui-ci. J'ai eu l'occasion de discuter de toute question avec mon supérieur et de l'éclaircir.

J'ai lu et compris les politiques suivantes de Pages Jaunes et je m'engage à les respecter :

[Chaque élément doit être un lien actif menant à la politique pertinente]

Politique sur la loi canadienne anti-pourriel (LCAP)

Politique en matière de prévention et de gestion du harcèlement, de la discrimination et de la violence en milieu de travail

Résumé de la politique générale de sécurité des technologies de l'information

Avez-vous déjà déclaré un conflit d'intérêts?

Oui

Non (passez à la page des signatures électroniques)

Nom de l'employé (en caractères d'imprimerie)

Signature de l'employé(e)

Nom du supérieur immédiat
(en caractères d'imprimerie)

Signature du supérieur immédiat