

CODE D'ÉTHIQUE

En accord avec ses objectifs de qualité de vie au travail, Somi-t se dote d'un code d'éthique en vigueur auprès des ressources et intervenants rattachés à l'entreprise.

Ce code d'éthique exprime les engagements de TOUS à respecter les droits des clients ainsi que les conduites attendues des clients dans l'exercice de leurs droits.

En plus de guider l'application de nos valeurs et de soutenir notre pratique au quotidien, le code d'éthique s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services.

PRÉAMBULE

L'éthique est donc une réflexion, mais une réflexion pratique qui guide l'application de valeurs partagées et qui oriente les décisions, les actions et les conduites. Chez Somi-t, l'éthique constitue une préoccupation de premier ordre dans les pratiques de gestion et organisationnelles.

Conscient de ses responsabilités envers le client, Somi-t adhère aux lignes directrices suivantes :

- Le respect du client et la reconnaissance de ses droits et libertés inspirant les gestes posés à son endroit;
- Dans toute intervention, le client est traité avec courtoisie, équité et compréhension, et ce, dans le respect de sa dignité et de ses besoins.

Ce code d'éthique met en parallèle et précise les droits fondamentaux que toutes les personnes œuvrant chez Somi-t veulent respecter, les conduites qu'elles doivent adopter pour y parvenir et l'engagement attendu des clients pour respecter leurs obligations, leur donner des services adéquats et contribuer à l'avancement de leur entreprise.

L'objectif de ce code d'éthique est d'humaniser les services en reconnaissant l'individualité de chaque personne impliquée.

Ce code d'éthique constitue donc un cadre de référence qui est porteur d'un idéal de vivre ensemble tout en laissant à chacun la faculté d'exercer son jugement par rapport à une situation donnée avec les paramètres que cela comprend.

LES VALEURS

Les valeurs se situent à quatre niveaux :

1. Les **valeurs sociales** fondamentales qui sont à la base des droits et des responsabilités en matière de services.
2. Les **valeurs privilégiées** pour l'organisation des services.
3. Les **valeurs de gestion** choisies par les gestionnaires.
4. Les **valeurs organisationnelles** à partager par l'ensemble des personnes œuvrant chez Somi-t.



1. Les valeurs sociales fondamentales

Cet ensemble de valeurs s'inscrit au cœur de la vie démocratique et influence les choix collectifs.

La **dignité humaine** qui comprend le respect de la vie, l'inviolabilité et l'intégrité de la personne.

La **liberté** qui vise la reconnaissance de l'autonomie de la personne, de sa capacité à se développer et à faire des choix.

L'**égalité** qui confère à chaque citoyen la même valeur en tant qu'être humain. Elle permet la reconnaissance des droits sans distinction, exclusion ou préférence injustifiée.

La **solidarité** qui caractérise les relations de citoyens soucieux du sort de l'autre et mutuellement responsables au sein d'une collectivité.

2. Les valeurs privilégiées pour l'organisation de services

Ce sont des valeurs jugées prioritaires et elles ont été inspirées par la volonté de répondre aux principales attentes de la clientèle.

L'**équité** pour un équilibre dans la distribution des services afin de réduire les écarts entre les personnes.

La **qualité** pour la satisfaction optimale des clients en conformité aux standards et normes de bonnes pratiques inspirées de l'action et de la recherche.

La **solidarité et l'engagement** réfèrent à une double responsabilité, celle de la société envers les citoyens et celle des individus par rapport aux efforts collectifs en faveur du bien commun.

L'**autonomie** est la possibilité et la capacité qu'ont les gens de décider et d'agir. Respecter l'autonomie de l'autre, c'est agir en tenant compte de ses volontés et de ses choix. L'autonomie doit s'exercer en tenant compte des autres et du bien commun.

3. Les valeurs de gestion

Ces valeurs ont été choisies comme valeurs communes par l'équipe de gestionnaires. Celles-ci teignent leurs décisions, leurs conduites et leurs relations interpersonnelles.

La **cohérence** dans une harmonie entre les paroles, les actions et les comportements.

L'**authenticité** dans l'art de dire les choses telles qu'elles sont dans le respect de soi et des autres.

La **transparence** dans la façon claire et ordonnée de présenter les orientations d'un ensemble d'activités pour actualiser son travail.

4. Les valeurs organisationnelles

Ce sont celles qui devraient être partagées par l'ensemble des employés, gestionnaires, professionnels, clients et fournisseurs rattachées à l'organisation afin de guider leurs actions au quotidien.



L'**interdisciplinarité et travail d'équipe** dans la mise en commun des forces et des expertises dans une dynamique d'échange, de confiance, de collaboration et de complémentarité.

L'**autonomie** dans la faculté de mettre lucidement son expertise, ses compétences personnelles et professionnelles et son intelligence au profit de la clientèle et de l'organisation en faisant preuve de rigueur et de loyauté.

Le **respect** dans la considération apportée à toutes les personnes qui gravitent autour de Somi-t, peu importe qu'elles soient clients, fournisseurs, employés, administrateurs ou professionnels. Cette valeur s'actualise par une ouverture à la différence de l'autre de même que la reconnaissance des forces et des limites de chacun.

L'ENGAGEMENT

Toute personne œuvrant chez Somi-t (employés, gestionnaires, professionnels) et la clientèle s'engagent envers soi-même et les collègues de travail à :

- Se connaître et reconnaître toute personne œuvrant dans l'organisation comme étant l'actif essentiel à la dispensation des services de qualité;
- Favoriser la créativité et le développement de chaque personne;
- Privilégier l'implication au sein de l'organisation et la participation de chacun à la création d'un milieu de travail sain, sécuritaire et valorisant;
- Favoriser l'expression d'attitudes responsables et respectueuses entre nous.

Nous nous engageons à :

- Aborder en tout temps le client avec un langage respectueux et courtois;
- Adopter des comportements dénués de toute forme de violence et démontrer une attitude de tolérance;
- Protéger le client contre toute forme d'abus;
- Tenir compte des opinions, croyances et choix du client;
- Agir de façon non discriminatoire;
- Favoriser un environnement propice à l'intimité et à la discrétion dans les communications;
- Respecter rigoureusement et en tout temps les règles de confidentialité applicables à la circulation de l'information et aux renseignements personnels visant le client.

Nous nous attendons à ce que le client :

- S'adresse au personnel dans un langage respectueux et courtois;
- Adopte des comportements dénués de toute forme de violence;
- Dénonce toute forme d'abus;
- Reconnaît et accepte les contraintes du milieu dans l'expression de ses valeurs, attentes et sentiments;



- Respecte la vie privée et les droits des autres clients et du personnel;
- Transmette toutes les informations utiles à la prestation des services;
- Se conforme aux heures de travail et de rendez-vous pour favoriser la dispensation des services et le respect de la vie privée.

LE DROIT À L'INFORMATION

Chez Somi-t, nous croyons que chaque client doit pouvoir compter sur une écoute attentive et sur une information suffisante et compréhensible pour s'exprimer librement et participer à la décision concernant les services qui lui seront octroyés.

Nous nous engageons à :

- Porter une écoute attentive aux questionnements du client pour répondre à ses questions avec tact, franchise, discernement et empressement dans un langage clair et accessible;
- Informer le client de son droit d'être conseillé et assisté;
- Promouvoir l'information et l'éducation sur la disponibilité et la bonne utilisation des services de l'organisation.

Nous nous attendons à ce que le client :

- Pose les questions qu'il juge utiles à sa compréhension des services;
- Se conforme aux procédures d'accès à l'information;
- Formule des suggestions permettant l'amélioration de la qualité de l'information qui lui est fournie;
- Manifeste en toute liberté sa reconnaissance et son appréciation à l'égard des services de l'organisation.

