



# GUIDE DE L'EMPLOYÉ

CODE D'ÉTHIQUE

**BLAIS**  
INDUSTRIES



# TABLE DES MATIÈRES

- 4 Introduction
- 5 Qui doit suivre ce code ?
- 5 Si j'ai une question ou un problème lié au code ?
- 5 Pas de représailles (règles de conduite)

## BLAIS INDUSTRIES

- 6 Historique
- 6 Valeurs et mission
- 7 Cinq valeurs de Blais Industries
- 7 La sécurité
- 7 La loyauté
- 7 Travail d'équipe
- 7 Engagement social
- 7 Respect de l'environnement
- 7 Mission

## SERVICE CLIENT

- 9 Intégrité
- 9 Confidentialité, sécurité et liberté d'expression
- 9 Réactivité
- 9 Passage à l'action
- 9 L'entraide

## L'ÉGALITÉ DES CHANCES DANS L'EMPLOI

- 10 Harcèlement, discrimination et intimidation
- 11 Drogues et alcool
- 12 Lieu de travail sécuritaire

## ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS 12

## PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ

- 13 Informations confidentielles
- 13 Concurrents / Anciens employeurs
- 13 Communications externes

# CHEZ NOUS C'EST BLAIS

## PROTÉGER LES ACTIFS DE BLAIS INDUSTRIES

- 15 Propriété intellectuelle
- 15 Équipement de l'entreprise
- 15 Le réseau

## UTILISATION D'INTERNET 16

## VÉHICULES ET STATIONNEMENT 17

## RÈGLES DE CONDUITE

- 18 Absences et assiduité
- 18 Civilité en milieu de travail (comportement professionnel)
- 18 Port des équipements de protections individuels (EPI)
- 19 Programme d'aide aux employés (PAE)
- 21 Accident de travail
- 21 Code vestimentaire
- 21 Environnement

## CONCLUSION 23

## ANNEXES

- 26 Engagement du travailleur
- 26 Attestation de prise de connaissance
- 27 Procédure de réception et de traitement des plaintes
- 28 Recevoir & classer
- 29 Reconnaître
- 29 Enquêter
- 29 Résoudre et confirmer
- 30 Réponse au client
- 30 Suivi
- 30 Assurance qualité et fermeture

Le guide de l'employé de Blais Industries est l'un des moyens par lequel nous mettons en pratique les valeurs de l'entreprise, soit la sécurité, la loyauté, le travail d'équipe, l'environnement et l'engagement social. Tout ce que nous faisons dans le cadre de notre travail chez Blais Industries doit correspondre aux normes les plus strictes en matière d'éthique professionnelle. Nous plaçons la barre très haute, pour des raisons pratiques, mais également pour des idéaux. Notre engagement à respecter ces normes nous permet de participer au développement de personnes de qualité et de mener à terme des projets locaux et internationaux de très grande envergure avec un standard de qualité irréprochable. Le respect de nos clients, de nos fournisseurs, de nos collègues et de nos partenaires est essentiel à notre succès.

Nous vous invitons alors à lire attentivement ce code d'éthique de Blais Industries, à le suivre et à le respecter, en gardant toujours à l'esprit que chacun de nous a la responsabilité d'appliquer et d'encourager les autres employés à adopter les principes de ce code dans leur travail au quotidien. Pour toute question, commentaire ou suggestion, n'hésitez pas à nous contacter.



## **QUI DOIT SUIVRE CE CODE ?**

Nous nous attendons à ce que tous nos employés et directeurs connaissent et suivent ce code. Ne pas respecter le code pourra entraîner des mesures disciplinaires, y compris le licenciement. En outre, bien que le code soit spécifiquement destiné aux employés de Blais Industries et à ses membres de la direction, nous nous attendons également à ce que les sous-traitants, les fournisseurs, les consultants et toute autre personne affectée temporairement à un travail ou à des services reliés à Blais Industries le respectent dans le cadre de leur travail. Le contrat entre Blais Industries et un fournisseur de services pourrait être résilié si ce dernier ne respecte pas le code d'éthique.

## **SI J'AI UNE QUESTION OU UN PROBLÈME LIÉ AU CODE ?**

Si vous avez une question ou une préoccupation par rapport à ce code, n'hésitez pas à nous contacter. L'équipe des ressources humaines ou tout autre membre de la direction de Blais Industries se fera un plaisir de répondre à vos interrogations. Vous pouvez également nous faire part de vos préoccupations concernant une violation présumée de notre code ou de toute autre règle de Blais Industries par courriel à [maria-elaine.feliciano@blaisindustries.com](mailto:maria-elaine.feliciano@blaisindustries.com). Enfin, si vous pensez qu'une violation de la loi a été commise à l'intérieur de l'entreprise, vous pouvez en discuter avec les directeurs ou bien contacter une entité gouvernementale pertinente.

## **PAS DE REPRÉSAILLES (RÈGLES DE CONDUITE)**

Blais Industries interdit toutes formes d'irrespect ou de violence contre un autre travailleur de l'entreprise. L'employé qui signale une action répréhensible ou participe à une enquête sur une possible violation de notre code ne sera aucunement tenu responsable. Si vous pensez faire l'objet de représailles, veuillez contacter le responsable des ressources humaines.

# BLAIS INDUSTRIES

## HISTORIQUE

Blais Industries a été fondée en 1952, sous le nom de Plomberie Robert Blais, par monsieur Robert Blais. L'entreprise avait alors pignon sur rue dans le Vieux-Noranda. Au décès de monsieur Blais, sa femme et ses fils prennent la relève de l'entreprise et donnent un nouveau souffle à l'organisation qui change de nom pour R. Blais et fils.

Depuis 41 ans, l'organisation collabore aux travaux d'installation et d'entretien de la Fonderie Horne. Les contrats industriels obtenus auprès de la compagnie minière lui ont permis de développer d'autres expertises de la construction industrielle telles que la tuyauterie, l'électricité, la mécanique, la structure et plus récemment la mécanique d'ascenseurs.

C'est au début des années 1990 que l'entreprise prend vraiment de l'expansion. En effet, la croissance effrénée et l'effervescence du marché à cette période ont permis à Blais Industries de faire passer son chiffre d'affaires de 3 millions à 22 millions. C'est en 1992 que Blais Industries obtiendra son premier contrat international, en Guyane britannique.

Aujourd'hui considérée parmi les plus importantes entreprises de construction et d'installation d'équipement minier en Amérique du Nord, elle a su maintenir le cap, malgré des périodes difficiles, en diversifiant ses activités et en développant son marché à l'international. Aujourd'hui, tout en restant près de ses valeurs familiales, l'entreprise possède une solide réputation accompagnée de multiples succès qui confirment son expertise et qui contribuent à son rayonnement dans le secteur industriel.

## VALEURS ET MISSION

Du point de vue interne, la mission et les valeurs permettent :

- D'établir une ligne de conduite ;
- De faciliter la prise de décision ;
- De favoriser la mobilisation et l'optimisation de l'équipe.

Du point de vue externe, elles permettent :

- De présenter le caractère unique de l'organisation ;
- D'augmenter sa crédibilité auprès des parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires financiers, etc.) ;
- De démontrer la présence de directives claires.

## NOS CINQ VALEURS



### LA SÉCURITÉ

Parce que nous sommes convaincus que pour protéger nos collègues, nos collaborateurs, nos partenaires et nos clients, nous adoptons une attitude personnelle responsable ainsi qu'un partage des connaissances et de l'expérience. La sécurité est notre priorité et l'affaire de tous. Elle constitue pour nous un mode de vie.



### LA LOYAUTÉ

Tous engagés vers le même but, nous agissons avec honnêteté et transparence dans le développement d'un sentiment d'appartenance empreint de fierté et de dévouement.



### TRAVAIL D'ÉQUIPE

Promouvoir l'intégration et la collaboration, par l'écoute et le compromis dans nos interactions et nos communications. S'efforcer de comprendre et de respecter les autres dans leurs différences afin de favoriser le travail d'équipe efficace dans un environnement agréable et stimulant.



### ENGAGEMENT SOCIAL

Contribuer au développement de notre communauté sur les plans humain, social et financier, par le bénévolat, la donation et l'implication, afin de mettre en valeur notre milieu et notre organisation.



### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Évaluer les conséquences environnementales de nos actions dans le but d'instaurer des pratiques favorisant la diminution de notre empreinte écologique.

# MISSION

« BLAIS INDUSTRIES S'ENGAGE, AVEC LES ENTREPRISES DU SECTEUR DES RESSOURCES NATURELLES, À METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS NOVATRICES POUR LA CONSTRUCTION INDUSTRIELLE, DE LA PLANIFICATION À LA RESTAURATION DES SITES. »

CHEZ NOUS,  
LES GROS  
PROJETS,  
ÇA NE  
NOUS FAIT  
PAS PEUR





# SERVICE CLIENT

Nos clients apprécient Blais Industries non seulement pour la qualité de ses services, mais également pour ses normes strictes en matière d'environnement et d'opérationnalisation. Les principes qui suivent nous permettent de maintenir ce standard élevé.

## INTÉGRITÉ

Notre réputation en tant qu'entreprise intègre et digne de confiance est notre atout le plus précieux. Il appartient à tous de veiller à gagner continuellement cette confiance et de la maintenir dans le temps. Toutes nos communications et interactions avec nos clients, fournisseurs et consultants devraient accroître leur niveau de confiance envers nous.

## CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET LIBERTÉ D'EXPRESSION

Rappelez-vous toujours que nous demandons aux clients de nous faire confiance avec bon nombre d'informations confidentielles. Préserver cette confiance exige que chacun de nous respecte et protège la confidentialité de nos clients. Connaissiez vos responsabilités en vertu de ces informations, utilisez et accédez à celles-ci uniquement dans les conditions autorisées par nos règlements et par les lois applicables en matière de protection des informations clients.

## L'ENTRAIDE

Nous nous sommes engagés à créer un environnement de travail favorable, dans lequel nos employés ont la possibilité de se réaliser professionnellement. Les employés de Blais Industries doivent en revanche faire tout leur possible pour créer une culture de travail exempte de harcèlement, d'intimidation, de parti pris et de discrimination. En cas de harcèlement, d'intimidation ou de discrimination, voir la rubrique à ce sujet pour en savoir davantage.

## RÉACTIVITÉ

Être utile et honnête, c'est en partie répondre aux attentes de nos clients. Nous reconnaissons les commentaires et les préoccupations des clients, des candidats, des fournisseurs et des employés et nous sommes heureux d'y répondre. Lorsque nous prenons connaissance d'une situation, nous agissons dès que possible. Dans cette optique, si un équipement est brisé ou défectueux, il faut le réparer ou aviser un supérieur immédiatement.

## PASSAGE À L'ACTION

Si vous avez connaissance du mécontentement d'un client, n'hésitez pas à le rencontrer, à répondre à ses questions et à le référer à votre supérieur. L'amélioration constante de nos communications et de nos services nous concerne tous, et nous sommes fiers que les employés de Blais Industries fassent un pas en avant lorsque les intérêts de nos clients sont en jeu.

# L'ÉGALITÉ DES CHANCES DANS L'EMPLOI

Chez Blais Industries, l'emploi est basé uniquement sur le mérite individuel et les qualifications qui sont directement liées à la compétence professionnelle. Nous interdisons formellement toute discrimination ou tout harcèlement fondé sur la race, la couleur, la religion, le statut, l'origine nationale, l'ascendance, le statut de grossesse, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, l'âge, l'état civil, le handicap médical ou mental, l'état de santé, l'orientation sexuelle, ou toutes autres caractéristiques. Nous prenons également toutes les mesures nécessaires pour nous acquitter de nos obligations en vertu des lois protégeant les droits des personnes handicapées.

## HARCÈLEMENT, DISCRIMINATION ET INTIMIDATION

Blais Industries interdit la discrimination, le harcèlement et l'intimidation sous toutes ses formes, que ce soit de façon verbale, physique ou visuelle. Si vous pensez avoir été victime de harcèlement ou de discrimination de la part d'un employé de Blais Industries, d'un partenaire ou d'un client, nous vous encourageons vivement à signaler immédiatement l'incident à votre superviseur immédiat ou aux ressources humaines. Les superviseurs et les responsables se doivent de communiquer immédiatement avec les ressources humaines pour leur faire part de l'incident. L'équipe des ressources humaines procédera rapidement à une enquête approfondie sur la plainte et prendra les mesures appropriées.

### POUR INFORMATIONS ADDITIONNELLES, VOIR LES DOCUMENTS

- ▶ PCD000-X-Politique  
contre la discrimination  
BSF
- ▶ PPH000-X-Politique  
contre le harcèlement  
BSF

## DROGUES ET ALCOOL

Notre position sur la consommation de drogues est simple : elle est incompatible avec la santé et la sécurité de nos employés en service et nous ne le permettons pas. La consommation d'alcool est également interdite lors des heures de travail. La présence de drogues dans nos bureaux ou lors d'événements professionnels est strictement interdite. Si un employé a des motifs raisonnables de croire qu'un collègue consomme de la drogue et/ou de l'alcool pouvant ainsi nuire à son rendement au travail ou à la sécurité de celui-ci ou d'autres personnes sur le lieu de travail, il est invité à en informer son supérieur. Ce dernier pourra alors demander un test de dépistage. Un doute raisonnable peut être basé sur des symptômes objectifs tels que l'apparence, le comportement ou la parole de l'employé. Pour tout problème relié à la consommation de substances illicites, nous avons des ressources mises à la disposition des employés telles que notre programme d'aide aux employés (PAE). Sachez que ce programme d'aide aux employés est tout à fait confidentiel et sans frais. Vous pouvez en parler au responsable des ressources humaines pour plus d'informations.

**POUR INFORMATIONS  
ADDITIONNELLES,  
VOIR LES DOCUMENTS**

► **PAD000-X-Alcool  
Drogues Médicaments  
BSF**

## LIEU DE TRAVAIL SÉCURITAIRE

Nous tenons à garder un environnement de travail exempt de violence et nous ne tolérerons aucun geste de violence et aucune menace de la part de quiconque. Si vous êtes témoin d'un acte de violence, vous devez le signaler immédiatement au service des ressources humaines. De plus, il est primordial de respecter les règles de santé et de sécurité au travail afin d'éviter tout accident sur les lieux de travail. Pour toute question sur la sécurité, informez-vous auprès d'Isabelle Aubé, responsable en santé et sécurité au travail.

# ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Un conflit d'intérêts survient lorsque vos intérêts personnels diffèrent ou entrent en conflit avec ceux de Blais Industries. Nous vous demandons de prendre les décisions dans l'intérêt supérieur de l'entreprise. Par contre, il se peut qu'un conflit d'intérêts se présente, et ce malgré vous. Par exemple, une situation en lien avec un membre de votre famille, votre conjoint(e) ou vos amis proches peuvent altérer votre jugement et entraîner des décisions non bénéfiques pour l'entreprise. C'est pourquoi vous devez déclarer toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêts à votre supérieur immédiat ou au responsable des ressources humaines.



# PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ

La divulgation d'informations confidentielles sur nos différentes sociétés (Blais Industries, Semi2000, etc.) peut grandement nuire aux projets, éliminer notre avantage concurrentiel et s'avérer coûteuse à bien d'autres égards. Nos responsabilités vont au-delà de la simple divulgation des informations confidentielles de Blais Industries. Nous devons nous assurer de sécuriser, d'éliminer le contenu confidentiel périmé, de protéger les informations que Blais Industries reçoit de clients et de partenaires, en plus de prendre des mesures pour garder nos secrets commerciaux et autres secrets de propriété intellectuelle.

## INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Assurez-vous que les informations classées confidentielles sont traitées conformément aux directives et à la politique de sécurité des données de Blais Industries. Parfois, un projet ou une négociation en particulier peut nécessiter que vous divulguiez des informations confidentielles à une partie externe : la divulgation de ces informations doit se faire uniquement selon les besoins, et uniquement en vertu d'un accord de confidentialité (Accord de non-divulgaration). Assurez-vous de faire preuve de diligence et de faire signer les accords appropriés avant de divulguer des informations. En cas de doute, vous devez vous référer à votre supérieur qui pourra alors vous indiquer l'information que vous pouvez transmettre au client, au fournisseur ou au partenaire. Il est totalement interdit de divulguer toute information confidentielle à vos amis et membres de votre famille.

Il est également interdit de prendre des photos sur les lieux de travail sans autorisation. De plus, si vous publiez des photos d'un site de travail sur un réseau social sans en avoir eu la permission, vous devez les supprimer immédiatement, sans quoi des sanctions pourraient être appliquées.

## CONCURRENTS/ANCIENS EMPLOYEURS

Blais Industries ne tolérera pas qu'un employé tire profit d'informations confidentielles d'un ancien employeur. Si vous détenez des informations d'une entreprise rivale et que vous ne savez quoi en faire, avisez immédiatement un supérieur qui saura vous indiquer la procédure à suivre.

## COMMUNICATIONS EXTERNES

Notre politique consiste à éviter la divulgation d'informations à l'externe. Dans cette optique, vous devez vous assurer que vos communications publiques ne divulguent aucune information confidentielle sur l'entreprise. Il est également interdit de parler au nom de Blais Industries sans avoir eu au préalable une autorisation. Il en est de même pour les communications avec la presse. Avant d'accepter tout engagement, veuillez vous informer auprès du responsable des ressources humaines.

# PROTÉGER NOS ACTIFS

Afin de garder la confiance des clients, des fournisseurs, des partenaires et de toutes parties détenant des intérêts chez Blais Industries, nous demandons à tous les employés de s'assurer de protéger les actifs de l'entreprise, qu'ils soient physiques, numériques ou informationnels.

## **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les droits de propriété intellectuelle de Blais Industries, incluant nos sous-entreprises, nos logos, nos secrets commerciaux, notre savoir-faire et nos brevets, font partie de nos atouts les plus précieux. La divulgation de ces éléments pourrait avoir un impact négatif sur l'entreprise. C'est pourquoi il est interdit d'utiliser la propriété intellectuelle de Blais Industries sans l'autorisation de la direction. Nous vous encourageons vivement à signaler au service des ressources humaines toute utilisation frauduleuse présumée des marques de Blais Industries.

## **ÉQUIPEMENT DE L'ENTREPRISE**

Blais Industries fournit les outils et le matériel nécessaires à l'accomplissement de votre travail. Vous êtes donc responsable de garder ces équipements en bon état. Il est également interdit d'utiliser ces équipements pour votre usage personnel, à moins d'avoir l'autorisation d'un membre de la direction. Pour toute question, veuillez vous référer à un membre de la direction ou au service des ressources humaines.

## **LE RÉSEAU**

Tout ce qui touche au réseau de Blais Industries, soit le matériel informatique (ordinateur, appareil mobile, etc.), les divers documents partagés et le portail Web, doivent être protégés et sécurisés. Tous les appareils doivent être en tout temps munis de mot de passe et il est interdit de donner accès aux documents partagés et au portail Web aux personnes externes à l'entreprise. Si vous avez des raisons de croire que la sécurité du réseau est compromise, soit par le vol d'un appareil, par le piratage d'un compte ou par toutes autres raisons, veuillez le rapporter immédiatement à l'équipe des technologies de l'information.

# UTILISATION D'INTERNET

L'utilisation d'Internet doit se faire uniquement dans un but professionnel. Toute utilisation d'Internet à des fins personnelles est interdite. La navigation sur certains sites à connotation sexuelle et à contenu violent est prohibée. En cas de doute raisonnable d'une utilisation abusive d'Internet, Blais Industries pourra surveiller les activités et les courriels de l'employé en faute. Si les doutes s'avèrent fondés, une gradation des sanctions sera appliquée, pouvant aller jusqu'au congédiement.

**POUR INFORMATIONS ADDITIONNELLES, VOIR DOCUMENT**

► PSI000-X-Systèmes informatiques BSF





**POUR INFORMATIONS  
ADDITIONNELLES,  
VOIR DOCUMENT**

► PVE000-X-Politique  
véhicules entreprise BSF

# VÉHICULES ET STATIONNEMENT

Tous les véhicules automobiles doivent être conduits en respectant les différentes législations provinciale ou territoriale qui prévalent. L'utilisation des véhicules à moteur doit se faire avec prudence, courtoisie et à une vitesse qui tient compte de l'état de la route, de la circulation, du temps et de la visibilité. Tout conducteur d'un véhicule automobile doit posséder un permis de conduire valide pour le véhicule automobile qui lui est confié, conformément à la législation provinciale ou territoriale. Tous les véhicules doivent posséder l'équipement nécessaire en cas d'accident ou d'urgence routière. Tout accident et toute condition pouvant rendre non sécuritaire l'utilisation d'un véhicule doivent être signalés immédiatement à son supérieur.

Tout employé qui utiliserait un véhicule ou toute autre machinerie sans autorisation ou avec les capacités affaiblies par l'alcool ou la drogue s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les places de stationnement du bureau administratif sont attribuées à des employés. Il y a des places de stationnement pour les visiteurs à l'entrée de la cour de Blais Industries. Pour toute question sur les places de stationnement, veuillez vous informer à la réception.

# RÈGLES DE CONDUITE

## ABSENCES ET ASSIDUITÉ

Toute absence doit être approuvée par son supérieur hiérarchique. Ce dernier ne peut refuser indûment les motifs sérieux. Lors d'une absence prévisible, vous devez aviser votre supérieur immédiat le plus tôt possible afin de permettre à celui-ci de planifier votre remplacement éventuel, s'il y a lieu. Vous devez faire connaître le motif de votre absence et sa durée éventuelle quand elle est connue. Un billet médical sera demandé pour une absence en raison d'une maladie d'une durée de plus de trois (3) jours, pour motif douteux ou lorsque la fréquence des absences le justifie. Une absence peut être non rémunérée si elle est considérée comme déraisonnable.

Les problèmes récurrents d'assiduité au travail peuvent entraîner des mesures disciplinaires. L'absence sans motif valable et/ou approbation sera disciplinée. Une gradation des sanctions sera appliquée (avis verbal, avis écrit, suspension et congédiement).

**POUR INFORMATIONS  
ADDITIONNELLES,  
VOIR DOCUMENT**

► **PAT000-X-Assiduité  
au travail BSF**

## CIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL (COMPORTEMENT PROFESSIONNEL)

La civilité repose principalement sur les cinq comportements suivants :

- LE RESPECT
- LA POLITESSE
- LA COURTOISIE
- LA COLLABORATION
- LE SAVOIR-VIVRE

Blais Industries s'attend à ce que tous ses employés aient une attitude basée sur ces comportements. Au contraire, l'incivilité sera passible de sanctions. Cette dernière se traduit par des comportements colériques, manipulateurs, par des reproches répétés, un langage inapproprié ou de l'abus de pouvoir. Ces gestes peuvent avoir des conséquences néfastes sur le climat de travail, mais également sur le plan personnel.

## PORT DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

L'équipement de protection individuelle (EPI) est un élément commun à tous les travailleurs de la construction. Les EPI sont conçus pour protéger contre les dangers et assurer une meilleure sécurité. La Loi stipule que tout travailleur a l'obligation de porter les **EPI exigés par l'employeur**. Des sanctions peuvent être appliquées si un employé ne respecte pas le port des équipements de protection individuelle.

Les EPI ne sont pas les mêmes selon le métier et le chantier. Afin de vous assurer de porter les bons EPI, veuillez communiquer avec votre superviseur ou avec le service des ressources humaines.

## PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)

Offert en collaboration avec notre partenaire BCH Consultants, le programme d'aide aux employés (PAE) vous met en contact avec des intervenants qualifiés, et ce, rapidement et gratuitement. Que ce soit pour une simple préoccupation ou encore une problématique vécue depuis longtemps, ce programme d'aide aux employés est assurément une option à considérer.

Motifs de consultation du PAE les plus fréquents :

- **PROBLÈMES PSYCHOLOGIQUES :**  
Deuil, dépression, estime de soi, anxiété, traumatisme, etc.
- **PROBLÈMES DE COUPLE :**  
Séparation, communication, remise en question, sexualité, abandon, etc.
- **PROBLÈMES FAMILIAUX :**  
Relations parents/enfants/adolescents, problèmes scolaires, troubles de comportements, dynamique familiale, etc.
- **PROBLÈMES DE DÉPENDANCE :**  
Alcool, drogue, jeux, sexualité, etc.
- **PROBLÈMES RELIÉS AU TRAVAIL :**  
Épuisement professionnel, conflits dans les relations de travail, conciliation travail/famille, communication avec son gestionnaire, etc.
- **PROBLÈMES FINANCIERS ET/OU LÉGAUX :**  
Endettement, faillite, séparation/divorce, succession.

Tous les intervenants du PAE sont membres d'un ordre professionnel reconnu, ce qui vous assure d'obtenir un service de qualité et confidentiel. Blais Industries encourage fortement son utilisation et vous invite, pour toute question, à en parler au service des ressources humaines.





# CHEZ NOUS, LA NATURE EST AU CŒUR DE NOS ACTIONS







## **ACCIDENT DE TRAVAIL**

Si vous avez un accident du travail ou contractez une maladie causée par votre travail, informez-en votre superviseur et le département des ressources humaines immédiatement. Pour toute question relative à la santé et sécurité au travail, n'hésitez pas à contacter le responsable en santé et sécurité au travail.

## **CODE VESTIMENTAIRE**

Blais Industries n'impose aucun code vestimentaire strict. Toutefois, une tenue appropriée est exigée. Nous demandons aux employés de porter une tenue professionnelle lors des heures de bureau et lors de rencontre formelle. Pour des raisons de sécurité, les sandales de type « tongs » ou « gougounes » sont interdites dans les bureaux. De plus, les vêtements à l'effigie d'une autre entreprise sont à éviter, et ce, même si c'est l'un de nos clients ou fournisseurs. L'entreprise se réserve le droit de refuser toute forme d'habillement inappropriée. En cas de doute, veuillez communiquer avec les ressources humaines.

## **AU CHANTIER**

Le port des manches longues est obligatoire sur tous les chantiers de Blais Industries, et ce, pour tous les corps de métier. Le pantalon doit être suffisamment long pour couvrir la cheville. Les vêtements doivent être bien ajustés et ne pas être trop grands ou trop amples pour éviter le risque de coincement. Le port des chaussures ou bottes de sécurité conformes à la norme CSA Z195-M1984 est obligatoire sur tous les chantiers, autant pour les travailleurs que pour les visiteurs.

## **ENVIRONNEMENT**

Blais Industries s'engage à protéger l'environnement, la santé, la sécurité du public ainsi que les ressources naturelles de manière responsable en s'appliquant à continuellement améliorer sa performance environnementale. Nous demandons à tous les employés de Blais Industries de minimiser tout impact environnemental en privilégiant la réutilisation des matériaux, le recyclage, la conservation des ressources naturelles, etc.

**POUR INFORMATIONS ADDITIONNELLES, VOIR DOCUMENT**

► PEE000-X-Politique environnementale BSF

A full-page background image featuring a rock climber in a blue helmet and dark shirt ascending a steep, textured rock face. The climber is secured by a yellow rope. Below the rock, a lush green forest stretches across a valley, with a body of water visible in the distance under a blue sky with scattered white clouds. The word "CONCLUS" is superimposed in large, bold, red capital letters across the middle of the image.

# CONCLUS

# SION

Un code d'éthique est un résumé des règlements présents au sein d'une organisation. Il vient baliser les comportements attendus chez les employés et tend à éviter tout écart de conduite. Ce code permet à Blais Industries d'être transparent envers ces employés en leur indiquant les normes à respecter, sans quoi certaines mesures peuvent être mises en place afin de corriger les comportements fautifs.

Blais Industries souhaite demeurer une entreprise novatrice en termes de sécurité, de loyauté, de travail d'équipe, d'engagement social et de respect de l'environnement. C'est pourquoi nous vous demandons de respecter les directives contenues dans ce code.

Pour toute question en lien avec ce code d'éthique, communiquez avec le service des ressources humaines.





# ANN



The background is a dark blue, semi-transparent image of an industrial facility. It features large, circular, riveted structures, possibly part of a ship's hull or a large industrial tank, and a complex network of pipes and metal walkways. The lighting is dim, creating a moody, industrial atmosphere.

# NEXES

# ENGAGEMENT DU TRAVAILLEUR

FET000-BSF

La sécurité et l'intégrité de nos travailleurs sont des valeurs importantes et nous voulons nous assurer de mettre tous les moyens en place pour les protéger. Pour ce faire, nous vous demandons de prendre connaissance du programme de prévention en santé et sécurité au travail, de les respecter au quotidien et de participer à la diffusion de ces valeurs avec vos collègues.

**Je soussigné, affirme avoir pris connaissance du programme de prévention de Blais Industries inc. et à faire tout ce qui est en mon pouvoir pour respecter ce programme ainsi que le code de sécurité pour les travaux de construction et d'effectuer les ouvrages d'une façon qui n'entravera aucunement la santé, la sécurité et l'intégrité physique de tous les travailleurs au chantier.**

**Je m'engage aussi à porter les équipements de protection individuelle (EPI) et à utiliser tous les autres équipements de protection qui seront mis à ma disposition lors de travaux spécifiques.**

\_\_\_\_\_  
NOM DU TRAVAILLEUR

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE DU TRAVAILLEUR

\_\_\_\_\_  
DATE

\_\_\_\_\_  
NOM DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT

\_\_\_\_\_  
DATE

# ATTESTATION DE PRISE DE CONNAISSANCE

DOCUMENT À REMETTRE OBLIGATOIREMENT LORS DE L'EMBAUCHE

Je soussigné(e), \_\_\_\_\_, déclare avoir pris connaissance du code d'éthique / Guide de l'employé de Blais Industries. Je reconnais en saisir le sens et la portée et j'adhère aux principes et valeurs qui y sont mentionnés. Je m'engage à assumer tous les devoirs, obligations et règles énumérées dans ce document.

\_\_\_\_\_  
FAIT À

\_\_\_\_\_  
LE (DATE)

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE

# PROCÉDURE DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

CETTE POLITIQUE VISE À GARANTIR À TOUS LES EMPLOYÉS ET PARTENAIRES DE BLAIS INDUSTRIES UN PROCESSUS SIMPLE POUR TRAITER LES PLAINTES DE TOUTE SORTE.

Notre procédure de réception et de traitement des plaintes est :

- **Impartiale** : Toutes les parties ont une chance d'exposer leur version.
- **Prompte** : Toutes les plaintes seront traitées le plus rapidement possible.
- **Confidentielle** : Les informations ne seront partagées qu'avec les parties impliquées.

## DÉFINITIONS

**Plainte** : Insatisfaction ou irritation de la part d'un employé, d'un partenaire ou d'un client, découlant de son expérience avec Blais Industries. La plainte peut concerner, entre autres, les éléments suivants :

- L'accueil ou le service offert par l'entreprise;
- Les communications (incluant la documentation, l'affichage, etc.);
- Les produits offerts (services, activités, programmation);
- Les lieux (bureaux ou chantiers), les infrastructures et les équipements de l'entreprise.

**Commentaire / suggestion** : Un commentaire ou une suggestion correspondent à une remarque ou une observation, positive ou négative, relative à la qualité de son expérience avec Blais Industries. Contrairement à la plainte, le commentaire ou la suggestion ne mène pas à un processus de traitement formel.

## PRÉSENTATION DU PROCESSUS

Les étapes suivantes doivent être suivies pour toutes les plaintes reçues.

*Veuillez voir les pages suivantes pour les détails de chaque étape.*

- 01 RECEVOIR ET CLASSIFIER**
- 02 RECONNAÎTRE**
- 03 ENQUÊTER**
- 04 RÉSOUDRE ET CONFIRMER**
- 05 RÉPONSE**
- 06 SUIVI**
- 07 ASSURANCE QUALITÉ ET FERMETURE**

## RECEVOIR ET CLASSIFIER

---

S'ASSURER QUE TOUTES LES PLAINTES SONT NOTÉES ET CLASSÉES POUR RÉVISION OU ACTION FUTURE EN FONCTION DES BESOINS DE BLAIS INDUSTRIES.

1. Toute plainte négative d'un client doit être notée et classée pour référence future.
2. Toutes ces plaintes doivent être officiellement enregistrées à l'aide du formulaire électronique « Plaintes Blais Industries » ou du formulaire papier du même nom (voir ci-dessous).
3. Toutes les plaintes doivent être classées par ordre de priorité comme suit :

### PRIORITÉ 1

#### URGENT

Impact potentiellement élevé sur Blais Industries et ses sous-entreprises. Cette plainte requiert une réponse au client dans un délai d'au plus trois jours ouvrables.

Ce niveau doit être utilisé uniquement pour des problèmes majeurs ayant une répercussion économique, opérationnel ou une incidence sur la marque et la réputation de Blais Industries.

### PRIORITÉ 2

#### NON URGENT

Retombée économique et d'opération moindre. Cette plainte exige une réponse au client dans un délai de deux semaines.

4. La discrétion et la flexibilité doivent être prioritaires dans la gestion de toutes les plaintes.
5. Le membre du personnel qui reçoit et enregistre la plainte doit examiner cette dernière ainsi que son niveau de priorité avec son superviseur avant de passer à l'étape suivante.
6. Le superviseur décidera de la ou des personnes à impliquer pour mener à bien les étapes suivantes, y compris l'enquête.
7. Toutes les plaintes urgentes doivent être immédiatement acheminées au responsable des opérations.

## 02

### RECONNAÎTRE

---

UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION ÉCRIT DOIT ÊTRE ENVOYÉ POUR CHAQUE PLAINTRE REÇUE. CET ACCUSÉ DE RÉCEPTION (VOIR MODÈLE CI-DESSOUS) DOIT CONTENIR LA DATE À LAQUELLE LA PLAINTRE RECEVRA UNE RÉPONSE AINSI QUE LA PERSONNE RESPONSABLE.

Toutes les plaintes doivent recevoir un accusé de réception envoyé par courriel ou par courrier prioritaire le jour de leur réception.

## 03

### ENQUÊTER

---

UN SUIVI DOIT ÊTRE EFFECTUÉ POUR TOUS LES ASPECTS DE LA PLAINTRE.

- La priorité de la plaintre déterminera son délai d'exécution, trois (3) jours en cas d'urgence et deux (2) semaines s'il n'y a pas d'urgence.
- Chaque enquête doit répondre aux questions suivantes :
  - QUI ?
  - OÙ ?
  - QUAND ?
  - COMMENT ?
  - POURQUOI ?
- Un rapport doit être rédigé et jumelé au formulaire de plaintre.

## 04

### RÉSoudre ET CONFIRMER

---

UNE FOIS L'ENQUÊTE TERMINÉE, UNE ACTION DOIT ÊTRE MISE EN PLACE AFIN DE PALLIER LE PROBLÈME. LA SOLUTION DOIT ÊTRE APPROUVÉE PAR UN DIRECTEUR.

- La résolution proposée doit être documentée et jumelée au formulaire de plaintre.
- La solution doit convenir autant à l'entreprise qu'au plaignant.
- La solution proposée doit être en mesure de s'appliquer à tous problèmes du même ordre et doit inclure des recommandations visant à prévenir des incidents similaires.



## 05

### RÉPONSE

---

IL EST PRIMORDIAL DE FOURNIR AU PLAIGNANT LA RÉOLUTION CONVENUE DANS LES DÉLAIS PROMIS.

- Les conclusions et les détails de la résolution proposée doivent être clairement expliqués au plaignant, dans les délais convenus.
- Si cela ne peut être fait à temps, le plaignant doit être contacté par téléphone pour demander un délai supplémentaire.

## 06

### SUIVI

---

UN SUIVI DOIT ÊTRE FAIT AFIN DE S'ASSURER DE LA SATISFACTION DU PLAIGNANT.

- Toutes les plaintes doivent faire l'objet d'un suivi dans un délai raisonnable.
- Les suivis doivent être effectués par le service affecté. Le suivi devrait identifier les éléments suivants :
  - Le plaignant est-il satisfait de la réponse?
  - A-t-il l'impression que sa plainte a été traitée correctement et équitablement?
- Tout suivi négatif doit être adressé au responsable des opérations pour y donner suite.

## 07

### ASSURANCE QUALITÉ ET FERMETURE

---

ASSUREZ-VOUS QUE L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION EST AU COURANT DES PLAINTES ET DES PROBLÈMES SOUS-JACENTS. PLANIFIEZ ET DOCUMENTEZ LES ACTIONS NÉCESSAIRES AFIN D'ÉVITER TOUTE RÉCURRENCE FUTURE.

- Toutes les plaintes doivent être examinées chaque mois par un comité d'assurance qualité.
- Toute plainte pour laquelle les solutions apportées peuvent être appliquées quotidiennement afin d'éviter des problèmes récurrents doit être adressée aux directeurs.

**LE FORMULAIRE DE PLAINTÉ  
EST ACCESSIBLE SUR LE PORTAIL  
DE BLAIS INDUSTRIES.**

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS,  
VOIR DOCUMENT  
FDP000-X-FORMULAIRE DE PLAINTÉ BSF.

**+INFO**

