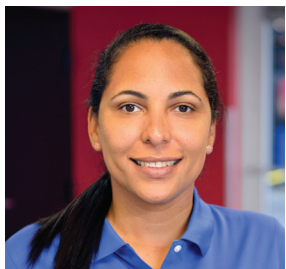
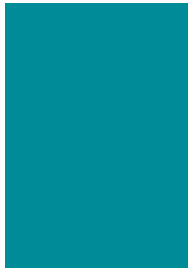


# Principes du Code de conduite



**« Nous  
obtenons  
des résultats  
de façon  
judicieuse... »**





# Obtenir des résultats de façon judiciaire.



*Ryder se réserve le droit de modifier les principes et les politiques de l'entreprise à tout moment, avec ou sans préavis. La version des principes affichée sur notre site intranet comprendra tout changement fait après la date de parution de cette publication et elle sera la version la plus récente des principes. Cette publication ne vous donne aucun droit contractuel, exprès ou implicite, de rester employé par Ryder. Elle ne vous garantit pas non plus un quelconque contrat à échéance fixe, des conditions, ou des promesses liées à votre emploi chez Ryder.*

Février 2023



Bienvenue aux Principes du Code de conduite de Ryder. Ces principes sont mis en place afin d'assurer que nous menons nos affaires avec équité, honnêteté et éthique : partout où nous faisons des affaires et au quotidien. Nous avons de la chance de travailler pour une entreprise qui s'est forgée dans son secteur et depuis plus de huit décennies une réputation fondée sur la qualité de ses employés, une entreprise qui respecte ses promesses, et obtient des résultats de façon judicieuse. Il est de notre responsabilité de protéger cette réputation afin que nous ne cessions de croître et de prospérer.

Nos principes sont particulièrement importants chez Ryder, car notre modèle d'entreprise est construit sur la confiance. Nous opérons dans les coulisses, comme des partenaires de confiance, gérant des fonctions essentielles pour de nombreuses entreprises parmi les plus importantes dans le monde. Étant une compagnie cotée en bourse avec des milliers d'actionnaires, notamment nos propres employés, on compte sur nous pour fonctionner de manière éthique et pour protéger les investissements. Et, parce que nous simplifions le commerce à travers des chaînes d'approvisionnement connectées mondialement, nous avons un rôle de chef de file du secteur dans le domaine de la sécurité. Dans chacun de nos rôles, nous devons continuellement gagner la confiance des entreprises. C'est la raison pour laquelle il est important que nous nous imposions constamment des normes élevées dans tout ce que nous faisons.

## « Nos principes constituent la stratégie qui nous maintient sur la bonne voie afin que nous conservions la confiance gagnée grâce à notre dur labeur. »

Nos principes constituent la stratégie qui nous maintient sur la bonne voie afin que nous conservions la confiance gagnée grâce à notre dur labeur. Pour que vous puissiez mettre en pratique les directives plus facilement dans votre travail de tous les jours, nous avons organisé les Principes selon les quatre compétences de Ryder : personnalité, jugement, relations et résultat. Quand vous avez des comportements qui sont à la hauteur de nos compétences et que vous suivez les principes soulignés dans ce document à la lettre, vous contribuez à la réputation de Ryder comme étant une entreprise de confiance, éthique et responsable. Il y a de nombreux avantages à maintenir cette réputation. Mais avant tout, nous sommes fiers de dire que nous travaillons chez Ryder.

Merci pour vos qualités continues de meneur,

Robert Sanchez  
PDG

## La meilleure façon d'utiliser ce guide est de **le lire**. Vous saurez ensuite de quelle manière il peut vous aider et où trouver ce que vous voulez savoir.

En le lisant, vous y trouverez différents types de renseignements. Les « Concepts clés » sont les grandes idées derrière la réputation de Ryder en matière de conduite éthique. Les « Principes dans la pratique » vous donnent des conseils utiles afin de mettre les concepts en pratique. Nous fournissons aussi plusieurs exemples spécifiques tirés de la vie réelle sous forme de questions et de réponses.

### Coordonnées

Quand survient un problème avec nos Principes du Code de conduite, vous pouvez communiquer avec un expert de Ryder qui sait exactement quoi faire. Vous avez peut-être aussi besoin de coordonnées pour soulever une inquiétude. Nous fournissons une liste complète des contacts clés aux pages 5-6.

### Politique

Nos Principes du Code de conduite sont basés sur la politique de Ryder. Nous avons tous besoin de connaître la politique qui gouverne nos actions et nos relations de travail. Vous pouvez trouver la politique de Ryder sur [www.ryderpolicy.com](http://www.ryderpolicy.com).

### Soulever une inquiétude

Chacun de nous a un droit fondamental et la responsabilité de soulever une inquiétude concernant les Principes du Code de conduite. À partir de la page 25, nous expliquons tout ce que vous avez besoin de savoir pour le faire. Afin de rendre la démarche encore plus facile, un organigramme est fourni à la page 27 pour vous montrer toutes vos options.

### Parcourir les principes

Ce document contient beaucoup de renseignements importants. Afin de vous aider à trouver ce que vous recherchez, veuillez accéder à « Où puis-je le trouver? » aux pages 7-8 ou consultez l'index à la page 101.



### Concept clé



### Principes dans la pratique



### Questions-réponses



### Ressources de Ryder



### Points à retenir

## Symboles

Vous pouvez voir les symboles associés à plusieurs types de renseignements sur les pages suivantes. Nous utilisons ces symboles pour deux raisons : pour vous aider à vous rappeler ce que vous avez lu et pour que vous trouviez plus facilement les renseignements ultérieurement.

Quand vous voyez ce symbole sur la gauche, soyez attentif! Ceci signale une idée importante que tout le monde chez Ryder doit comprendre. Il y a des concepts clés concernant l'antitrust, la corruption, les conflits d'intérêts, la confidentialité des données et plus encore. Si vous voulez parler à vos collègues à propos des Principes du Code de conduite de Ryder, les concepts clés sont une très bonne façon de commencer.

Même quand nous connaissons les règles de conduite, nous avons toujours besoin de bons panneaux de signalisation routière pour nous aider à aller là où nous le voulons. Ce symbole vous renvoie à des conseils pratiques sur la façon de mettre les principes de Ryder en pratique : réaliser « le test de la Une », gérer les cadeaux et les divertissements, éviter aux autres des erreurs éthiques, et bien plus.

Tout le monde aime les exemples spécifiques et chez Ryder nous en fournissons à partir de situations tirées de la vie réelle. Quand vous voyez ce symbole sur la gauche, prenez un peu de temps afin de voir si vous avez déjà été dans la même situation. Vous voulez peut-être parler à votre responsable ou vos collègues de votre propre expérience (pour que tout le monde soit mieux préparé la prochaine fois).

Quand vous voyez ce symbole à gauche, notez mentalement : qu'il s'agisse de trouver la politique en ligne ou de négocier correctement les actions de Ryder, notre entreprise a les ressources pour vous aider à avoir une conduite qui demeure du bon côté de la ligne à tout moment.

Après chaque chapitre de ce guide, nous offrons une courte liste de points à retenir. Vous pouvez utiliser ces listes afin de vous aider à trouver les renseignements spécifiques dans le chapitre en question. Une autre très bonne façon d'utiliser ces listes est de vous tester rapidement vous-même : si vous parcourez une liste et que vous ne pouvez pas vous rappeler un des points, lisez le chapitre de nouveau!

# « Avec qui puis-je communiquer? »

## Ressources humaines/Les Services aux employés des RH

855-474-3571 (AIDE des RH 1)  
www.MyRyder.ryder.com

Pour obtenir des conseils sur les questions, les violations de politiques ou les plaintes relatives aux RH, les employés peuvent appeler les Services aux employés des RH au 1 855-HR-HELP1 (1 855-474-3571) ou communiquer en ligne au www.MyRyder.ryder.com.

## Service de conformité mondiale

305-500-4591  
ethics@ryder.com

Vous pouvez communiquer avec ce service si vous avez une question sur les Principes, les politiques, les conflits d'intérêts ou la perte de données confidentielles.

## Service d'assistance téléphonique (tiers indépendant)

800-815-2830  
www.helpline.ryder.com

À appeler afin de faire un rapport (notamment anonymement) sur les problèmes suivants : fraudes ou irrégularités financières, activités illégales et violence en milieu de travail, violations des Principes et représailles.

## Service en charge de la vérification

305-500-4255  
audit@ryder.com

Vous pouvez communiquer avec ce service si vous avez des questions sur la fraude financière, les irrégularités comptables ou le détournement d'actifs.

## Service des communications d'entreprise

305-500-3726  
<https://ryder.com/newsroom/media-resources>

Vous pouvez communiquer avec ce service si les médias demandent à vous parler ou vous avez été sollicité pour parler au nom de Ryder.

## Service environnemental

305-500-3619  
environmental\_services@ryder.com

Vous pouvez communiquer avec ce service si vous avez des problèmes, des inspections ou des questions liés à l'environnement.

## Service des relations gouvernementales

305-500-4591  
environmental\_services@ryder.com

Vous pouvez communiquer avec ce service si vous avez des questions sur les activités ou les appartenances politiques de Ryder.

## Relations avec les investisseurs

305-500-4053  
RyderForInvestors@ryder.com

Vous pouvez communiquer avec ce service si vous avez des questions par rapport aux actionnaires.

## Centre d'assistance informatique

888-793-3733 (888-Ryder-33)  
serviced@ryder.com

Informez-les si votre ordinateur portable ou téléphone intelligent a été volé ou perdu.

## Service juridique

305-500-4591  
lawdept@ryder.com

Vous pouvez communiquer avec ce service si vous avez des questions sur une loi ou une réglementation quelconque ou à la suite d'une inspection ou d'une enquête gouvernementale.

## Fondation de bienfaisance Ryder

foundation@ryder.com

Vous pouvez communiquer avec ce service si vous avez des questions sur la politique en matière de dons de bienfaisance.

# « Où puis-je le trouver? »

## Chapitre

# 1

### Notre réputation

Nous avons une solide réputation...	13
...Et tenons à la maintenir	14
Nos principes s'appliquent à tout le monde	15
Responsabilités supplémentaires pour les cadres, directeurs et responsables	16
Le test de la Une	17

## Chapitre

# 2

### Soulever des inquiétudes

Le processus Portes ouvertes	25
Soulever une inquiétude	27
Prévenir les représailles	29

## Chapitre

# 3

### Afficher notre caractère

Respecter les règles	35
Éviter la fraude et la corruption	36
Se conformer à la loi et aux inspections gouvernementales	38
Se conformer aux lois sur les renseignements d'initié et aux lois de commerce sur les valeurs mobilières	39
Adhérer aux restrictions à l'importation/exportation ou liées à la sécurité nationale	41
<b>Les politiques qui vous aident à canaliser votre caractère au travail et en dehors</b>	<b>43</b>
Préserver la sécurité, la santé et l'environnement	44
Maintenir un milieu de travail sans drogue et sans alcool	45
Prévenir la violence au travail	46
Faute commise en dehors du travail	47

## Chapitre

# 4

### Discernement

Faire preuve de discernement	53
Éviter les conflits d'intérêts	54
Cadeaux et divertissements appropriés	60
Protéger tous les biens de l'entreprise	64
Protéger les renseignements confidentiels et la confidentialité des données	65
Utiliser les réseaux sociaux intelligemment	71
Responsable de la sécurité informatique et de la protection des renseignements personnels	72
Représenter Ryder à l'extérieur	73
Participation à des activités politiques	75
Dons de bienfaisance appropriés	75

## Chapitre

# 5

### Relations

Montrer du respect à l'égard des personnes qui nous entourent	81
Créer un milieu de travail respectueux, exempt de harcèlement	81
<b>Relations d'affaires éthiques</b>	<b>83</b>
Se conformer aux lois anti-trust et à celles en matière de concurrence loyale	83
Lorsque le gouvernement est notre client	87
Relations avec les fournisseurs et responsabilisation	88

## Chapitre

# 6

### Résultats

Être réaliste vis-à-vis des résultats	95
S'assurer de l'exactitude des dossiers et des statistiques	96
Tenir les dossiers de manière appropriée	99

# Notre réputation

Nous avons une solide réputation...	13
...Et tenons à la maintenir	14
Nos principes s'appliquent à tout le monde	15
Responsabilités supplémentaires pour les cadres, directeurs et responsables	16
Le test de la Une	17

# 01

Nous avons une très bonne réputation chez Ryder et sommes connus pour être le chef de file du secteur et pour obtenir des résultats de façon judicieuse. Nos Principes du Code de conduite (Principes) sont les panneaux de signalisation essentiels qui nous maintiennent sur la bonne voie en tout temps.



**J'obtiens  
des résultats  
de façon  
judicieuse en  
donnant de  
bons exemples  
aux employés.**

Éric  
Principal responsable des services





## **Nous avons une solide réputation...**

**Une solide réputation nous aide dans tous les domaines d'activité de notre entreprise. Cela nous donne un avantage compétitif avec les clients et les actionnaires. Cela incite davantage de gens intéressants à rejoindre notre équipe. Tous ces avantages nous aident à être les meilleurs de notre secteur. Même quand nous ne travaillons pas, à la maison ou dans notre communauté, nous pouvons être fiers de l'entreprise pour laquelle nous travaillons.**

## **...Et tenons à la maintenir**

**Nos principes sont axés sur des comportements positifs qui sont faciles à retenir. Il serait impossible d'étudier toutes les situations que vous pouvez rencontrer pendant votre travail, nos principes vous donnent donc un aperçu de la façon dont nous abordons les principaux domaines en matière de conduite éthique.**

Tous les principes sont exposés plus en détail dans les politiques spécifiques de Ryder, que vous devez lire et respecter. Si vous devez lire une politique spécifique qui sous-tend les principes, toutes nos politiques sont disponibles sur le site intranet de Ryder.

La plupart d'entre nous suivent les principes chaque jour sans y penser. Parfois, les gens s'écartent d'un principe et le contournent plutôt que de le suivre. Lorsque cela arrive, nous devons agir parce que la réputation de Ryder appartient à chacun d'entre nous.



**Il incombe à chaque employé, directeur, cadre et représentant de Ryder de connaître et de respecter nos Principes du Code de conduite et les autres politiques de Ryder, sauf là où ils sont interdits par la législation locale. Cela signifie que nous devons également connaître et respecter l'ensemble des lois et règlements en vigueur dans les pays où nous exerçons nos activités.**

### Responsabilisation partagée

Nous sommes tous responsables de la réputation de Ryder. C'est ce qu'on appelle la « responsabilisation partagée ». Cela comprend la prise de mesures adéquates lorsque quelqu'un viole une politique volontairement ou involontairement. En dénonçant les violations, nous contribuons à protéger la solide réputation de Ryder et nous évitons des problèmes à nos collègues. Si nous n'agissons pas, nous nous exposons inévitablement à des difficultés à l'avenir et des mesures disciplinaires seront éventuellement prises à l'encontre des personnes qui étaient au courant d'un problème, mais qui ne l'ont pas signalé



### Principes dans la pratique

#### Responsabilités supplémentaires pour les cadres, directeurs et responsables

Chez Ryder, nous nous attendons à ce que nos cadres, directeurs et responsables montrent leurs qualités humaines en tant que dirigeants. Cela signifie que nous nous montrons plus exigeants envers eux en ce qui concerne nos principes et élevons le niveau de nos attentes pour les personnes qui ont plus de responsabilité et d'autorité au sein de l'entreprise.

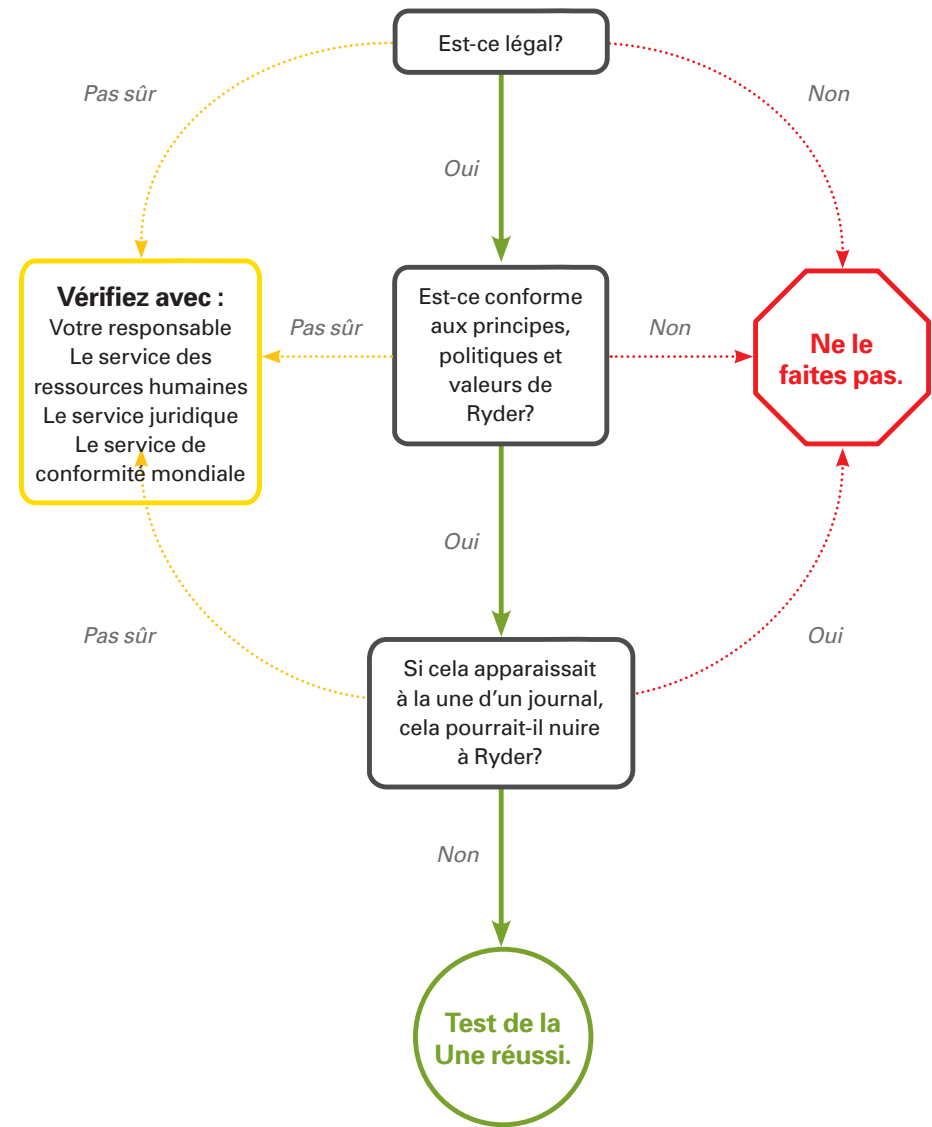
Si vous êtes cadre, directeur ou administrateur chez Ryder, voici quelques-unes des responsabilités déontologiques supplémentaires que nous attendons de vous :

- Servir de modèle pour les employés : il ne s'agit pas seulement de suivre nos politiques, mais de montrer l'exemple au travail et en dehors.
- Surveiller les employés et les relations d'affaires pour déceler les conflits potentiels ou apparents.
- Surveiller le comportement éthique des autres personnes et être à l'affût des violations de nos politiques, tant au niveau réglementaire qu'au niveau de l'esprit.
- Traiter les inquiétudes de manière équitable lorsque les employés les expriment; éviter toute apparence de favoritisme ou les mesures de représailles; et signaler les problèmes aux échelons supérieurs de façon appropriée le cas échéant.
- Respecter les politiques de Ryder qui apportent des responsabilités supplémentaires, telles que notre politique en matière d'opérations d'initiés.
- Signaler vos propres fautes lorsque les circonstances l'exigent.

Même si vous connaissez nos principes, vous pourriez avoir des questions au sujet de la procédure à suivre dans certaines situations. Dans ce cas, effectuez le « test de la Une » en vous posant quelques questions simples sur la mesure que vous êtes prêt à prendre :

- Cela me poserait-il un problème de voir mes actions à la une d'un journal?
- Voudrais-je cacher mes actions à ma famille et à mes amis?
- Une raison ou une impression me fait-elle hésiter?
- Suis-je prêt à risquer mon travail en ne demandant pas d'aide ou en ne consultant pas nos politiques?

Si vous n'aimez pas la réponse que vous donnez à ces questions, cela indique clairement que vous ne devez pas agir de la sorte. Parlez-en à votre responsable et trouvez une autre solution.





## Ressources de Ryder



## Concept clé

### Où trouver nos politiques

Il existe de nombreuses politiques qui sont associées à nos principes; il s'agit d'outils importants pour faire notre travail avec succès et de façon éthique. Vous devez lire et respecter les politiques de Ryder. Vous trouverez les politiques qui s'appliquent à vous en ligne sur le site intranet de Ryder. Vous pouvez également les obtenir auprès de votre représentant des ressources humaines ou du service de conformité mondiale.

### Dérogation aux principes

Une dérogation aux principes (notamment aux conflits d'intérêts) pour les cadres supérieurs ou membres du conseil d'administration de Ryder peut être accordée uniquement à la majorité des voix du conseil d'administration ou par le comité de gouvernance d'entreprise et de nomination. Toute dérogation sera divulguée dans les plus brefs délais comme la loi l'exige. Les demandes de dérogation pour tous les autres employés doivent être présentées avant toute action, par écrit, au directeur général pour examen.



## Points à retenir : Protection de la réputation de Ryder

- ✓ Lire et comprendre les principes de Ryder et les politiques connexes.
- ✓ Savoir comment effectuer le test de la Une.
- ✓ Assumer la responsabilité du comportement éthique (le vôtre et celui des autres).
- ✓ Connaître vos responsabilités supplémentaires en tant que cadre, directeur ou responsable.
- ✓ Savoir où trouver les politiques qui vous concernent.
- ✓ Les demandes de dérogation d'un employé à un principe doivent être présentées au directeur général de Ryder.

# Soulever des inquiétudes

Le processus Portes ouvertes	25
Soulever une inquiétude	27
Prévenir les représailles	29

# 02

Lorsque quelque chose ne va pas, nous le disons. Lorsqu'un problème nécessite notre attention, nous le réglons. Tous les éléments sont réunis pour nous aider à soulever des inquiétudes en toute sécurité et avec succès.



**J'obtiens  
les résultats  
attendus de façon  
adéquate en  
personnalisant  
notre service  
et en anticipant  
les besoins de  
nos clients.**

Aimee  
Représentante commerciale



## Le processus Portes ouvertes de Ryder est accessible à tous chez Ryder. Grâce à ce processus, nous pouvons toujours nous adresser à quelqu'un lorsque nous avons une inquiétude relative à l'éthique ou à la conformité, sans crainte de représailles.

La meilleure personne à qui s'adresser est presque toujours votre superviseur, parce qu'il s'agit de votre supérieur immédiat. Cela permet de garantir que tous les niveaux appropriés de direction ont l'occasion d'examiner votre question, suggestion ou plainte. Vous pouvez également démarrer le processus Portes ouvertes en vous adressant à votre représentant des ressources humaines.

Si vous ne vous sentez pas à l'aise de parler avec votre superviseur, vous pouvez ignorer cette personne et vous adresser directement au niveau supérieur. Si vous pensez que vous ne pouvez pas vous adresser à votre propre chaîne hiérarchique, le processus Portes ouvertes vous permet de communiquer avec n'importe quel responsable, même si cette personne ne fait pas partie de votre chaîne hiérarchique.

Peu importe où vous commencez le processus, le service des ressources humaines de Ryder doit s'assurer que votre question est traitée en temps opportun avec le niveau adéquat de participation de la direction.

Si votre inquiétude porte sur une violation des règles d'éthique, de nos principes, de la politique contre le harcèlement, la discrimination et les représailles de Ryder ou de la loi, vous pouvez communiquer avec un responsable des ressources humaines ou le service de conformité mondiale (dont vous trouverez les coordonnées à la page 5).



### Principes dans la pratique

**Le service d'assistance téléphonique de Ryder est disponible pour vous 24 heures/24, 7 jours/7 et 365 jours par an**

Ryder vous offre une alternative sûre au processus Portes ouvertes si vous en avez besoin. Il vous suffit d'appeler le service d'assistance téléphonique de Ryder ou d'utiliser le site Web du service d'assistance téléphonique. Les appels et les signalements en ligne au service d'assistance téléphonique sont dirigés vers une entreprise extérieure qui fait un rapport au service de conformité mondiale de Ryder. Cette entreprise extérieure est spécialisée dans la collecte de renseignements pour faire un rapport complet à Ryder.

Vous pouvez indiquer votre nom et vos coordonnées dans ce rapport ou vous pouvez choisir de garder l'anonymat. Lorsque vous utilisez le service d'assistance téléphonique, une enquête est lancée. Vous recevez un numéro de dossier et un mot de passe, vous pouvez donc obtenir des mises à jour sur les progrès de l'enquête par téléphone ou en ligne.

Ryder prend toutes les inquiétudes au sérieux, quelle que soit la façon dont elles ont été exprimées, qu'elles soient anonymes ou non. Assurez-vous d'exprimer toutes vos inquiétudes de bonne foi et dans l'intérêt de Ryder, et non pas pour satisfaire vos objectifs personnels. Pour joindre le service d'assistance téléphonique, appelez le 800-815-2830 ou consultez le site [www.helpline.ryder.com](http://www.helpline.ryder.com).



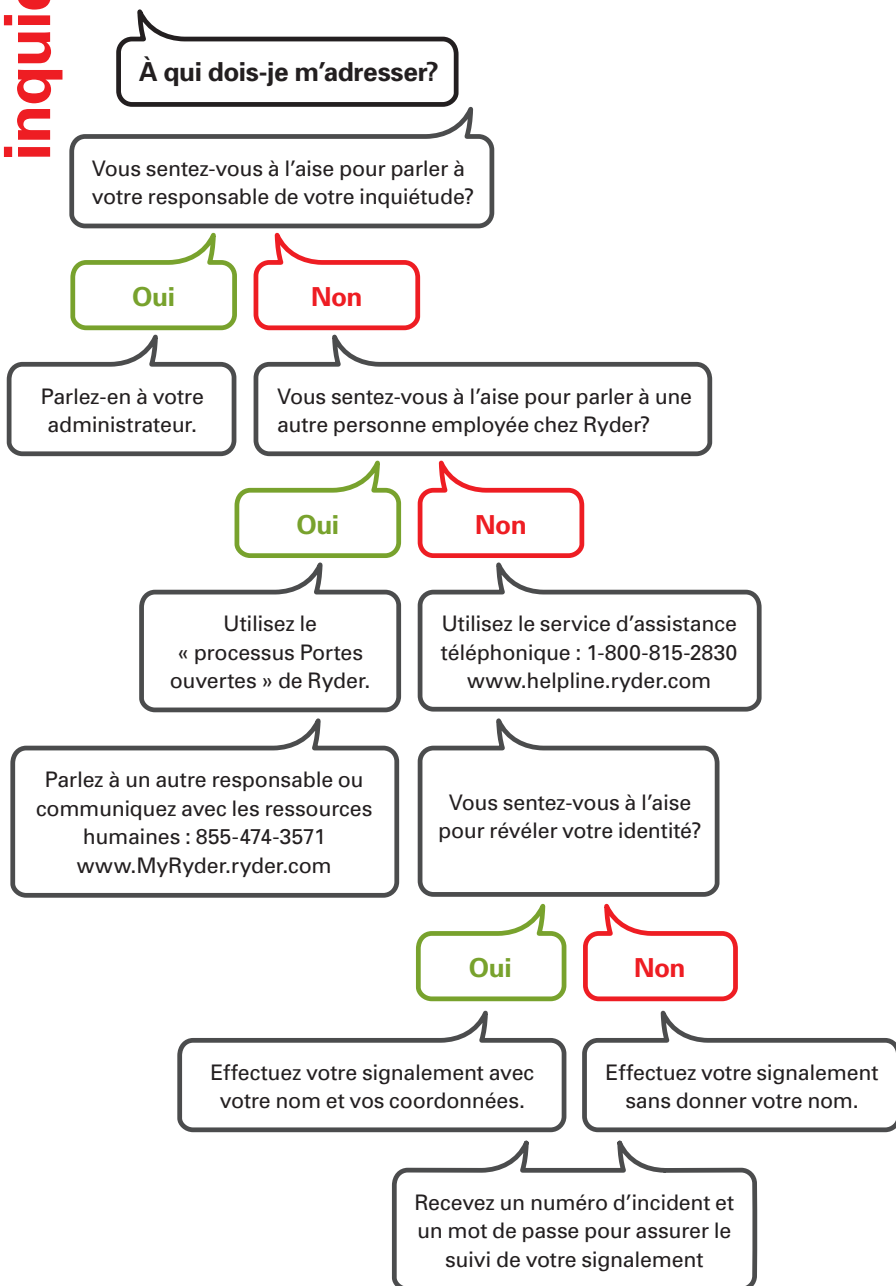
### Questions-réponses

**Q :** « Je pense qu'un collègue falsifie les feuilles de temps, mais je ne suis pas un responsable et je ne veux pas m'en mêler. »

**R :** Chaque fois que vous soupçonnez quelqu'un de violer nos principes, vous êtes déjà engagé dans le processus. Parce que nous sommes tous responsables de l'éthique et de la réputation de Ryder. Le fait d'ignorer un comportement contraire à l'éthique est préjudiciable pour toute l'entreprise. Dites à votre responsable ce que vous avez vu ou appelez le service d'assistance téléphonique si vous préférez garder l'anonymat.

# Soulever une inquiétude

Vous avez plusieurs options pour soulever une inquiétude chez Ryder; vous pouvez notamment faire un signalement anonyme si vous le souhaitez. Peu importe la façon dont vous exprimez une inquiétude, elle sera soigneusement étudiée et résolue. Vous êtes également protégé contre les représailles.



## Principes dans la pratique

Vous avez la possibilité de garder l'anonymat si vous communiquez avec le service d'assistance téléphonique ou Services aux employés RH.

## Comment soulever une inquiétude

Tout d'abord, assurez-vous que vous exprimez une inquiétude de bonne foi. Cela signifie que votre motif ou conviction est sincère, sans malveillance ou souhait de nuire à d'autres personnes.

Puis choisissez l'une des options suivantes :

- Parler à votre responsable.
- Parler à un autre cadre, directeur ou responsable chez Ryder.
- Communiquer avec les ressources humaines, les services aux employés au 1-855-HR-HELP1 (1-855-474-3571) ou connectez-vous en ligne sur [www.MyRyder.Ryder.com](http://www.MyRyder.Ryder.com).
- Communiquer avec le service de conformité mondiale (pour les questions de conformité), le service juridique (pour les questions juridiques) ou le service en charge de la vérification (pour les fraudes ou les irrégularités sur le plan financier).
- Communiquer avec le service d'assistance téléphonique, qui est ouvert 24 heures/24, 7 jours/7 et 365 jours par an par téléphone (800-815-2830) ou sur le Web ([www.helpline.ryder.com](http://www.helpline.ryder.com)).



## Questions-réponses

**Q :** « J'ai soulevé une inquiétude auprès de mon responsable, mais je ne vois aucune résolution. Que dois-je faire maintenant? »

**R :** Il faut parfois du temps pour enquêter de manière approfondie sur une inquiétude. Votre responsable attend peut-être la résolution, tout comme vous. N'hésitez pas à demander les derniers renseignements. Mais si vous constatez un comportement dangereux ou non sécuritaire, ou si votre responsable semble ne prendre aucune mesure, adressez-vous à un autre responsable, aux ressources humaines ou utilisez le service d'assistance téléphonique.





## Si vous exprimez une inquiétude de bonne foi à propos d'une violation d'une politique de Ryder, il existe une politique qui vous protège.

Ryder interdit formellement les représailles à l'encontre des individus qui ont exprimé une inquiétude de bonne foi. Les représailles sont les mesures défavorables qu'une personne prend contre vous parce que vous avez exprimé une inquiétude. En effet, si une personne exerce des représailles contre vous parce que vous avez exprimé une inquiétude de bonne foi, elle risque de perdre son emploi. Nous mettrons fin à ses actes de représailles et cette personne fera l'objet de mesures disciplinaires. Si vous croyez avoir été témoin ou avoir fait l'objet de représailles, signalez-le immédiatement.



### Questions-réponses

**Q :** « J'ai entendu dire que chez Ryder, se plaindre à un responsable attire seulement des ennuis. Alors pourquoi devrais-je prendre le risque de le faire? »

**R :** Il ne s'agit pas d'un risque, mais d'un droit. Il s'agit aussi d'un devoir. Vous êtes protégé lorsque vous exprimez une inquiétude et vous pouvez vous adresser à un responsable, un directeur ou un cadre, et pas seulement à votre supérieur immédiat. Nous sommes tous responsables de l'éthique et de la réputation de Ryder, le fait d'exprimer une inquiétude permet donc de préserver la solidité de notre entreprise. Par ailleurs, comme indiqué précédemment, vous êtes protégé contre les représailles.

**Q :** « Les entrepreneurs ou autres personnes peuvent-ils exprimer une inquiétude au sujet du Code de conduite de Ryder? »

**R :** Oui. Ryder permet aux fournisseurs, aux clients, aux entrepreneurs, aux anciens employés, aux entrepreneurs et au grand public d'exprimer une inquiétude à l'aide de la plupart des méthodes utilisées par les employés. Une version électronique des Principes peut être consultée par le public sur le site Web de Ryder.



## Points à retenir : Soulever des inquiétudes

- ✓ Comprendre le processus Portes ouvertes et savoir quand l'utiliser.
- ✓ Connaître les diverses options disponibles pour exprimer une inquiétude.
- ✓ S'assurer que les inquiétudes sont exprimées de bonne foi.
- ✓ Savoir que vous pouvez exprimer une inquiétude de manière anonyme par le biais du service d'assistance téléphonique ou de Services aux employés RH.
- ✓ Savoir que les représailles à l'encontre des personnes qui ont exprimé une inquiétude de bonne foi sont interdites.

# Afficher notre caractère

Respecter les règles 35

Éviter la fraude et la corruption 36

Se conformer à la loi et aux inspections gouvernementales 38

Se conformer aux lois sur les renseignements d'initié et aux lois de commerce sur les valeurs mobilières 39

Adhérer aux restrictions à l'importation/exportation ou liées à la sécurité nationale 41

Les politiques qui vous aident à canaliser votre caractère au travail et en dehors 43

Préserver la sécurité, la santé et l'environnement 44

Maintenir un milieu de travail sans drogue et sans alcool 45

Prévenir la violence au travail 46

Faute commise dehors du travail 47

# 03

Chez Ryder, nous affichons notre caractère en agissant avec intégrité lorsque nous traitons les uns avec les autres, avec nos clients et d'autres parties avec lesquels nous interagissons au nom de l'entreprise.



**J'obtiens des résultats de façon judicieuse en réparant correctement les camions de nos clients du premier coup.**

Mike  
Technicien responsable



**Le fait de respecter les règles est un signe de bonne moralité. Cela vaut notamment pour les règles au travail : elles permettent à des milliers d'entre nous de faire équipe plus facilement pour assurer la réussite d'une entreprise partagée. En ce sens, nous pouvons constater que le respect des règles est un moyen de respecter les personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.**



## Concept clé

## Éviter la fraude et la corruption

Chez Ryder, nous nous engageons à exercer nos activités avec intégrité. Nous ne proposons et n'offrons pas de pots-de-vin ni de dessous-de-table pour décrocher des contrats ou dans le cadre de processus d'appel d'offres, pour influencer une entreprise, ou pour promouvoir nos intérêts auprès des autorités gouvernementales. Cela serait contraire à nos principes et enfreindrait également la loi.

Nous nous montrons particulièrement prudents lorsque nous traitons avec des entreprises appartenant au gouvernement ou qui ont des liens avec des organismes gouvernementaux : leurs employés peuvent être considérés comme des « fonctionnaires ». Nous devons donc prendre garde à ne pas les influencer illégalement. We're also cautious with international transactions and interactions related to crossing borders where interaction with government employees may be more common. Regardless of local practices, make sure you avoid even the appearance of any improper influence and contact the Compliance & Ethics Department if you have any doubt or are ever asked to make any unusual payment.

### Éviter la corruption

En tant que société internationale, nous devons respecter toutes les lois qui ont trait à la corruption et aux paiements indus faits aux particuliers et aux fonctionnaires, notamment la loi américaine sur les pratiques corrompues à l'étranger (U.S. Foreign Corrupt Practices Act) ainsi que la loi britannique en matière de lutte contre la corruption (U.K. Bribery Act). Ces lois ont des répercussions dans le monde entier. Elles peuvent entraîner des poursuites en justice, de lourdes amendes (pour les sociétés ainsi que les particuliers) et même des peines d'emprisonnement.

Ces lois nous concernent tous chez Ryder, elles concernent également toute personne agissant pour le compte de Ryder, notamment les tiers, les agents extérieurs et les distributeurs. En tant qu'employé, vous ne devez jamais accepter ou offrir un article de valeur à quiconque, que ce soit directement ou indirectement, afin d'obtenir un avantage indu ou en

vue de conclure ou de conserver une affaire. vue de conclure ou de conserver une affaire. Avant d'établir des relations commerciales avec des agents, vue de conclure ou de conserver une affaire. Avant d'établir des relations commerciales avec des agents distributeurs ou tiers agissant en notre nom, ils doivent faire l'objet d'une enquête préalable et d'un suivi par la suite afin de nous assurer du respect continu de nos lois et de nos principes. Certains d'entre nous, y compris nos représentants externes, peuvent être appelés à suivre une formation spécifique dans ce domaine et attester régulièrement que nous ne sommes pas au courant de toute violation potentielle des lois sur la lutte contre la corruption.

Chaque fois que nous sommes incités à faire des cadeaux, des paiements inhabituels ou à offrir des services ou des avantages que nous ne fournissons pas habituellement, nous devons prendre du recul et communiquer d'abord avec le service de conformité mondiale.



## Questions-réponses

**Q :** « On a indiqué à mon équipe que Ryder devait effectuer des paiements en espèces aux fonctionnaires des douanes qui « facilitent » les opérations dans un pays vers lequel nous exportons les envois de nos clients. Comment s'assurer qu'il s'agit d'une pratique légitime? »

**R :** Avant d'envisager tout paiement à un fonctionnaire, quel que soit le pays, faites-vous aider par le service de conformité mondiale de Ryder. Les paiements en espèces ne sont en aucun cas autorisés. Les lois, règlements et pratiques commerciales sont en constante évolution, en particulier dans les pays émergents, il est donc difficile de vous tenir au courant.

**Q :** « Chez nous, il est courant de faire des cadeaux aux représentants locaux à certaines périodes de l'année. Y a-t-il une raison de ne pas le faire? »

**R :** Il pourrait y en avoir une. Nous devons toujours éviter le moindre soupçon d'influence sur un représentant du gouvernement. Avant d'offrir des cadeaux à des fonctionnaires ou représentants du gouvernement, communiquez avec le service de conformité mondiale pour savoir comment vous y prendre.



## Se conformer à la loi et aux inspections gouvernementales

À chez Ryder, nous respectons entièrement toutes les lois et réglementations qui s'appliquent à nos activités dans le monde entier. De temps à autre, nous devons faire face à des enquêtes sur l'application des lois, à des audits publics et à des inspections réglementaires. Lorsque cela se produit, nous appelons les experts de Ryder du service concerné. Cela s'applique même si un inspecteur se présente sans prévenir. Nous sommes respectueux, mais fermes : il faut communiquer avec le service juridique, les services de l'environnement, le service de sécurité ou les ressources humaines pour obtenir de l'aide avant d'autoriser les inspecteurs à aller de l'avant.



## Questions-réponses

**Q :** « Si quelqu'un du service de police se présente et demande à voir un employé ou souhaite obtenir des renseignements sur un employé, devons-nous accéder à sa demande? »

**R :** Probablement, mais communiquez immédiatement avec le service juridique pour demander conseil. Notre objectif est de toujours coopérer avec les autorités policières locales. Ryder est également soumis aux lois des États et aux lois fédérales en matière d'emploi et de confidentialité et doit protéger tous ses intérêts.

**Q :** « Si je reçois une assignation officielle ou une demande de renseignements du gouvernement ou d'un avocat externe, dois-je leur donner les renseignements qu'ils demandent? »

**R :** Notre première réaction, dans tous les cas, est de communiquer avec le service juridique de Ryder qui possède les personnes et les ressources pour nous représenter ou nous soutenir. Même si des avocats externes ou des huissiers de justice affirment que nous devons leur répondre directement ou immédiatement, notre premier appel est réservé aux membres de notre propre équipe.



## Se conformer aux lois sur les renseignements d'initié et aux lois de commerce sur les valeurs mobilières

Les règles concernant les opérations d'initiés sont claires : elles sont contraires à la loi. Si vous avez accès aux renseignements financiers, opérationnels ou stratégiques de Ryder ou d'autres sociétés, qui sont à la fois importants et non divulgués au public, il est illégal et contre nos politiques de les utiliser pour des fins personnelles, que ce soit pour vous ou pour quelqu'un d'autre.

Cela va également à l'encontre de notre politique et de la loi de donner des renseignements d'initiés à d'autres personnes. Cela comprend les membres de la famille et les collègues de Ryder qui n'ont pas besoin de connaître ces renseignements. Si vous ne savez pas quels types de renseignements sont des renseignements d'initiés, parlez-en à votre responsable, lisez la politique de Ryder sur les opérations d'initiés, ou communiquez avec le service juridique.



### Questions-réponses

**Q :** « Il est prévu que des actions de Ryder soient régulièrement achetées pour mon compte de retraite d'entreprise. Ai-je le droit d'en acheter plus si j'ai connaissance de facteurs qui pourraient accroître la valeur de ces actions? »

**R :** Non. Si vous utilisez des renseignements d'initiés pour acheter des actions de Ryder, vous violez les lois américaines sur les valeurs mobilières ainsi que nos Principes. Cela concerne également la modification du montant de vos achats automatiques d'actions pour votre compte de retraite d'entreprise.

**Q :** « J'entends toutes sortes de renseignements sur le site du client où je travaille, à la fois des bonnes et des mauvaises nouvelles. Ce ne sont pas des renseignements sur Ryder, puis-je donc les utiliser pour investir? »

**A :** Non. Les renseignements d'initiés désignent également tous les renseignements que vous obtenez sur les autres entreprises dans le cadre de votre emploi chez Ryder. Par conséquent, vous ne devez pas les utiliser pour votre bénéfice personnel.



### Ressources de Ryder

### Périodes de négociation pour les cadres et les employés désignés

La politique et les Principes de Ryder sur les opérations d'initié interdisent l'utilisation de renseignements importants pour négocier des actions de Ryder, sauf si ces renseignements ont été révélés au public.

Nous savons que les cadres et certains autres employés de Ryder obtiennent parfois des renseignements sur nos résultats financiers trimestriels. Pour éviter tout problème, nous avons défini des « périodes d'interdiction » régulières dans l'année au cours desquelles certains employés n'ont pas le droit d'acheter ou de vendre des titres de Ryder. Ces périodes se situent avant l'annonce de nos résultats financiers trimestriels, quand les renseignements relatifs à nos performances ont été mis à jour, mais pas encore communiqués publiquement. Notre politique sur les opérations d'initiés comprend des restrictions supplémentaires pour certains employés dont les fonctions impliquent la connaissance de renseignements importants et confidentiels sur Ryder tout au long de l'année. Si vous êtes soumis à ces restrictions, Ryder vous en informera.

Pour toute question sur les périodes de négociation, d'interdiction ou tout autre sujet en lien avec les opérations d'initié, veuillez communiquer avec le service juridique.



## Adhérer aux restrictions à l'importation/exportation ou liées à la sécurité nationale

Le respect des restrictions relatives à l'importation/exportation et des règles de sécurité nationale représente une dynamique pour Ryder et pour toutes les entreprises de transport. En effet, les lois sur l'importation et l'exportation peuvent nous interdire de travailler avec certains pays et certains individus. Si nous interagissons avec une personne ou un pays jugés inappropriés par notre gouvernement, les sanctions peuvent être graves. Il est donc important de comprendre les lois dans ce domaine et de savoir en quoi le groupe de conformité mondiale peut vous aider.

Ryder assume d'autres responsabilités relatives à la sécurité nationale, car ses activités traversent des frontières internationales. Heureusement, les équipes de sécurité et de sûreté de Ryder sont compétentes, expérimentées et constamment averties des dernières nouveautés, technologies et stratégies pour assurer la sécurité des transports commerciaux face à des menaces très diverses. Elles nous assistent également dans le cadre de programmes importants, comme le Customs-Trade Partnership Against Terrorism (Partenariat douane-commerce contre le terrorisme des États-Unis, C-TPAT), essentiels pour Ryder comme pour nombre de ses clients.



### Principes dans la pratique

### Favoriser la sécurité nationale et l'application des lois

Par principe, nous n'exerçons pas d'activités qui pourraient profiter d'une façon ou d'une autre à des criminels ou des terroristes :

- Nous ne travaillons pas avec des individus ou des pays qui, d'après le gouvernement américain, soutiennent le terrorisme ou représentent une menace pour les États-Unis ou d'autres pays.
- Nous nous renseignons sur les organisations ou les individus qui cherchent à nous acheter ou à nous louer des véhicules.
- Nous n'acceptons pas le paiement de nos services en espèces, pour dissuader le blanchiment de capitaux par des criminels ou des terroristes.
- Nous signalons immédiatement toute activité financière suspecte ou inhabituelle au service de la conformité mondiale ou au service juridique.

Toutes nos politiques et procédures relatives aux contrôles de l'importation/exportation et à la sécurité nationale dépassent le propos de ce guide. Si vous avez des questions ou si vous pensez avoir besoin d'une formation supplémentaire, parlez-en à votre responsable ou au service de conformité mondiale.



### Questions-réponses

**Q :** « Un client est entré dans notre centre de véhicules d'occasion. Il voulait acheter 20 camions à envoyer à l'étranger. Est-ce possible? »

**R :** Peut-être. Certaines transactions, telles que les grosses ventes impliquant des livraisons internationales, doivent être examinées de près avant d'être acceptées. En effet, Ryder ne doit jamais commercer avec une personne impliquée dans des objectifs ou des activités terroristes. Communiquez avec le service de conformité mondiale pour obtenir de l'aide.



# Les politiques qui vous aident à canaliser votre caractère au travail et en dehors

À bien des égards, Ryder est comme un véhicule bien entretenu. Nos politiques en milieu de travail sont conçues pour nous aider à atteindre d'excellentes performances dans toutes nos activités et partout dans le monde. Nous devons simplement connaître ces politiques et savoir en quoi elles peuvent nous aider à nous imposer en tant que chefs de file du secteur.

## Préserver la sécurité, la santé et l'environnement

Aucun profit, indicateur ni autre avantage ne mérite de prendre le risque de blesser qui que ce soit. C'est pourquoi la sécurité, la santé et l'environnement sont essentiels pour Ryder. Ryder permet à tous de déterminer si une situation peut se révéler dangereuse pour soi ou pour les autres et chaque responsable doit respecter cela. Aux États-Unis, cette approche est connue sous le nom de « Capitaine du navire », car elle donne à chacun le pouvoir de rendre l'entreprise plus sûre. De nombreuses politiques sont en place pour garantir notre sécurité et notre santé au travail. Nous les respectons et les suivons scrupuleusement. De même, notre stratégie de protection de l'environnement est simple : nous cherchons à respecter parfaitement les règles et réglementations environnementales, toujours et partout. Nous éliminons nos déchets de façon appropriée, sans lésiner sur les coûts et sans rien dissimuler; nous suivons à la lettre les lois qui s'appliquent à nos activités, sans trahir leur esprit.



### Questions-réponses

**Q :** « Je conduisais lorsque le temps s'est tellement dégradé que je voyais à peine la route devant moi. Pourtant, mon responsable m'a dit que je devais quand même effectuer les livraisons. Depuis, je suis en colère contre lui. »

**R :** Discutez des événements avec votre responsable pour vous assurer qu'il a bien compris la situation et la raison pour laquelle vous pensiez qu'elle était dangereuse. Sachez également que Ryder vous autorise à cesser de travailler si les conditions sont objectivement dangereuses. Pour Ryder, la sécurité de tous passe avant tout. Si parler à votre responsable ne résout pas le problème, la procédure Portes ouvertes vous permet d'en parler à un autre responsable ou cadre. Nous disposons également d'autres options que vous pouvez utiliser pour soulever une inquiétude, comme expliqué à la page 28.

**Q :** « L'un de mes collègues est arrivé lundi au travail en boitant, alors qu'il marchait normalement auparavant. Cependant, il a affirmé à notre responsable qu'il s'était blessé à la jambe au travail. Il m'a ensuite expliqué que l'entreprise nous assurait quel que soit l'endroit où nous nous blessions et que cela n'avait donc pas d'importance. »

**R :** Il a tort. Vous devez signaler à votre responsable toute blessure subie en dehors des heures de travail dès que possible. Cette mesure permet à Ryder de respecter les politiques de l'entreprise ainsi que ses autres engagements envers la sécurité, les blessures et d'autres questions. Nous ne voulons pas que quiconque se blesse au travail ou à nouveau après une blessure domestique en exécutant un travail qui l'expose à des risques. Nous devons tous parler ouvertement de tout ce qui concerne notre capacité physique à faire notre travail.





## Maintenir un milieu de travail sans drogue et sans alcool

Ryder offre depuis longtemps un milieu de travail sans drogue et sans alcool. C'est une preuve de notre activité éthique, soutenue par des politiques qui permettent un contrôle aléatoire et le licenciement des employés qui consomment des drogues illégales ou de l'alcool au travail. Notre service des ressources humaines peut vous fournir des conseils à ce sujet.

**Nous devons présenter un bon moral et adopter un comportement sans risques dans l'accomplissement des objectifs au travail.**



### Principes dans la pratique

## Prévenir la violence au travail

WHeureusement, les comportements violents au sein de Ryder sont rares. C'est le résultat de notre fermeté et de notre bon sens. Face à des actes violents, nous protégeons nos employés et sanctionnons les auteurs en conséquence.

### Les armes n'ont pas leur place au travail

Ryder a mis en place une politique ferme pour prévenir la violence au travail. Elle stipule en particulier que les armes à feu et autres armes, les matières dangereuses, les produits chimiques et les explosifs de toutes sortes sont interdits chez Ryder, y compris dans les parcs de stationnement et les véhicules, sauf expressément permis par la législation locale.

Nous devons présenter un bon moral et adopter un comportement sans risques dans l'accomplissement des objectifs au travail. Cela signifie qu'il faut laisser ses armes et autres objets dangereux chez soi.



### Questions-réponses

**Q :** « Récemment, certains de mes employés ont eu une violente altercation. Ils se sont calmés, mais la situation reste toujours tendue. Que dois-je faire maintenant? »

**A :** Informez-en le service des ressources humaines. Si ces employés viennent vous en parler, écoutezles et faites-leur savoir que vous les respectez ainsi que leur travail. En général, les tensions finissent par se dissiper et la situation revient à la normale. Si ce n'est pas le cas, signalez le problème à votre responsable, au service des ressources humaines ou appelez le service d'assistance.

**Q :** « L'un des employés que je supervise a apporté un couteau sur notre site et l'a sorti au cours d'une dispute avec un autre travailleur. Que devrais-je faire? »

**A :** En cas de risque immédiat d'agression ou d'attaque, communiquez avec la police locale. N'intervenez pas s'il y a un risque de provoquer une attaque ou d'augmenter le danger qui pèse sur vous ou d'autres employés. Dans ce cas, communiquez avec votre responsable, le service des ressources humaines ou de conformité mondiale pour signaler le problème.



## Faute commise en dehors du travail

Votre vie personnelle ne concerne que vous, mais si elle affecte négativement votre travail chez Ryder ou la réputation de Ryder, alors vous franchissez les bornes.

Il est toujours bon de consulter le test de la Une (pages 17-18) avant d'adopter un comportement à risque en public, pour ne pas nuire à nos performances professionnelles ni à la réputation de Ryder.



### Q&A

**Q :** « Ce que je fais en dehors des heures de travail importe-t-il? »

**A :** Oui. Chacun a le devoir de protéger sa propre réputation ainsi que celle de Ryder. Dans de nombreuses communautés, les gens savent qui travaille pour Ryder, la réputation de l'entreprise et celle de ses employés sont donc liées. Alors, pensez-y à deux fois avant de faire quoi que ce soit qui pourrait faire la une de l'actualité.



## Points à retenir : Afficher notre caractère

- ✓ Respectez toutes les lois et politiques qui interdisent la corruption.
- ✓ Sollicitez des conseils lorsque des représentants du gouvernement communiquent avec vous.
- ✓ Respectez les règles en matière de transactions d'actions, y compris les périodes d'interdiction d'opérations.
- ✓ Conformez-vous à toutes les lois et politiques en matière de sécurité nationale et de commerce international.
- ✓ Respectez les réglementations visant à protéger notre santé et l'environnement.
- ✓ Gardez notre milieu de travail sûr et exempt de drogues, d'alcool et de violence.
- ✓ N'oubliez pas que votre comportement en dehors de votre travail peut affecter la réputation de Ryder, ainsi que votre emploi.

# Discernement

Faire preuve de discernement	53	Utiliser les réseaux sociaux intelligemment	71
Éviter les conflits d'intérêts	54	Responsable de la sécurité informatique et de la protection des renseignements personnels	72
Cadeaux et divertissements appropriés	60	Représenter Ryder à l'extérieur	73
Protéger tous les biens de l'entreprise	64	Participation à des activités politiques	75
Protéger les renseignements confidentiels et la confidentialité des données	65	Dons de bienfaisance appropriés	75

04

**Le discernement peut nous éviter bien des désagréments. Nos politiques et nos principes peuvent nous aider à accomplir les dernières étapes. Si vous avez des doutes sur la bonne manière de faire les choses, les experts de Ryder sont prêts à vous aider.**



J'obtiens  
des résultats  
de manière  
appropriée  
en faisant de  
la sécurité  
ma priorité  
numéro un.

Kathy  
Chauffeur



## Le discernement est essentiel quand on travaille pour Ryder. Le succès de notre entreprise dépend de la prise rapide de bonnes décisions, souvent dans des situations complexes.

La plupart du temps, nous pouvons nous-mêmes faire preuve de discernement. Mais parfois, nous avons besoin de connaissances spécialisées ou d'expérience pour arriver à la bonne conclusion. Dans ces moments, nous pouvons obtenir de l'aide de nos Principes, de nos politiques et des experts internes de Ryder en conformité, en droit, en finance, en ressources humaines, en sécurité et dans d'autres domaines. Chez Ryder, notre objectif est de toujours faire preuve de discernement pour prendre la bonne décision.



### Ressources de Ryder

## Éviter les conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts survient lorsque nous avons un devoir ou une obligation de servir deux différentes parties ou organisations, mais que les circonstances sont telles que nous ne pouvons véritablement servir les deux ou protéger les intérêts des deux parties de manière égale. Les conflits d'intérêts peuvent survenir pour chacun d'entre nous, car il est normal d'avoir des devoirs et des obligations envers notre employeur, nos familles, nos amis, les organisations civiques ou religieuses et notre propre bien-être. Habituellement, les intérêts de ces différentes parties n'entrent pas en conflit.

### Obtenir de l'aide en cas de conflit d'intérêts

Lorsque nous sommes au travail, notre intérêt premier est de faire ce qui est le mieux pour Ryder. Les conflits surgissent lorsque nous avons d'autres intérêts liés à notre travail, mais dont nous, ou une autre personne proche de nous, pourrions tirer profit au détriment de Ryder.

Si vous constatez un conflit d'intérêts, ou même la simple apparence d'un tel conflit, n'attendez pas et ne vous demandez pas ce qu'il faut faire : communiquez avec le service de conformité mondiale ou votre représentant des ressources humaines. Le service de conformité mondiale décidera ensuite s'il existe un conflit et, dans l'affirmative, travaillera avec vous et votre responsable pour le résoudre.

Votre administrateur peut vous donner des conseils au sujet des conflits d'intérêts, mais il ou elle ne peut pas déterminer si un conflit existe. Seul le service de conformité mondiale est à même de le faire.



## Key Concept

### Apparence d'un conflit d'intérêts

Parfois, il peut en fait ne pas y avoir de conflit d'intérêts, mais l'apparence d'un conflit d'intérêts peut être tout aussi dommageable. Lorsque les autres pensent que nous utilisons notre travail pour obtenir un avantage personnel, ils peuvent cesser de nous faire confiance. Ou, ils peuvent aussi décider de faire passer leurs intérêts personnels en premier. Quoi qu'il en soit, Ryder est le grand perdant.



## Questions-réponses

**Q :** « Je viens de découvrir que mon mari possède des actions de l'un de nos concurrents. Elles font partie de son fonds de retraite, pas du mien, donc est-ce que je dois faire quelque chose? »

**R :** Peut-être. Vous avez repéré un conflit d'intérêts potentiel, parce que votre famille a un intérêt financier qui pourrait vous mettre en conflit avec ce qui est mieux pour Ryder. Dans de nombreux cas, ce n'est pas problématique, mais vous devriez divulguer tout intérêt substantiel que vous possédez dans l'un de nos concurrents en remplissant un Formulaire de déclaration de conflits d'intérêts ou en communiquant avec le service de conformité mondiale. En règle générale, un intérêt substantiel est une participation supérieure à 5 % du total de votre valeur nette.



## Questions-réponses

**Q :** « Un client régulier de location s'est arrêté dans nos bureaux pour y déposer un chèque, et nous pouvions entendre un bruit provenant du moteur de sa voiture. J'ai demandé à quelqu'un qui travaille pour moi de regarder s'il pouvait trouver la source de ce bruit. Il l'a fait, mais plus tard, il m'a fait remarquer que c'était contre les règles. Est-ce que ça l'était? »

**R :** Oui. Demander à un employé de faire une faveur à un client crée deux conflits. Le premier est pour l'employé, qui doit choisir entre vous désobéir et briser nos règles. Du côté du client ensuite, qui s'attendra alors à ce que les employés de Ryder fournissent des faveurs personnelles, ce qui représente un conflit d'intérêts pour eux.

**Q :** « J'ai commencé à fréquenter un homme qui a quitté une autre entreprise pour rejoindre notre service. Il m'a dit que la politique dans son ancienne compagnie stipulait de passer sous silence les fréquentations au sein du même service. Est-ce le cas ici? »

**R :** Non. Toute relation personnelle, qu'elle soit ou non romantique, peut créer un réel conflit d'intérêts (si l'un de vous peut influencer les conditions de travail ou la rémunération de l'autre). De plus, même l'apparence d'un conflit d'intérêts peut avoir un impact négatif sur l'environnement de travail. Vous devez divulguer votre relation au service des ressources humaines et au service de conformité mondiale.





## Principes dans la pratique

### Où se posent les conflits d'intérêts

La meilleure façon d'éviter les conflits d'intérêts est de savoir où et quand ils sont les plus susceptibles d'apparaître. Pour plus de détails, consultez la politique relative aux conflits d'intérêts. Voici quelques exemples de situations propices aux conflits d'intérêts :

- Prendre un deuxième emploi à côté de votre travail chez Ryder.
- Vendre des produits ou des services à Ryder au nom d'une autre entreprise.
- Fournir vos propres biens ou services aux clients, fournisseurs ou concurrents de Ryder.
- Investir ou prêter de l'argent aux clients, fournisseurs ou concurrents de Ryder.
- Siéger au Conseil d'administration de clients, fournisseurs ou concurrents de Ryder.
- Solliciter des dons auprès de clients, fournisseurs ou concurrents de Ryder au nom d'une organisation civique ou d'une oeuvre de bienfaisance.
- Utiliser votre statut d'employé chez Ryder pour vos propres activités politiques ou civiques.
- Superviser des membres de votre famille qui travaillent chez Ryder.
- Fréquenter quelqu'un travaillant chez Ryder.
- Faire des affaires avec les membres de votre famille qui cherchent à devenir fournisseurs de Ryder.
- Accepter ou accorder des prêts entre employés de Ryder.
- Traiter un produit du travail, comme une invention, comme la vôtre plutôt que celle de Ryder.
- Utiliser des renseignements d'entreprise pour votre profit personnel.



## Questions-réponses

**Q :** « Un de nos clients m'a parlé de certains nouveaux produits qu'ils vont mettre sur le marché et qui pourraient faire grimper leurs actions. Il dit que c'est le moment d'acheter, cela veut-il dire que je peux investir? »

**R :** Non. Si les renseignements que vous recevez ne sont pas accessibles au public, en achetant des actions, vous violez les lois relatives aux opérations d'initiés ainsi que notre politique. Communiquez avec le service de conformité mondiale ou le service juridique pour obtenir des conseils. En outre, investir dans un client de Ryder pourrait troubler votre discernement quant à votre service auprès de ce client et d'autres.



## Principes dans la pratique

### Emplois et entreprises extérieures

Il est peut-être normal d'avoir un emploi ou une entreprise en plus de votre emploi chez Ryder, pour autant que cela ne crée pas de conflits d'intérêts, n'implique pas l'utilisation de votre temps chez Ryder ou de la propriété de Ryder ou ne vous place pas en violation des règles de travail chez Ryder. Une limitation importante est que votre entreprise extérieure ne peut faire des affaires avec Ryder, car cela pourrait donner l'impression à d'autres que vous obtenez des contrats avec Ryder en raison de votre emploi au sein de la compagnie, et non pas uniquement sur base des mérites de vos produits et services.

Avant de prendre un deuxième emploi ou de lancer une entreprise, communiquez avec le service de conformité mondiale et parlez à votre responsable ou au service des ressources humaines afin de rester à l'écart de tout obstacle qui pourrait entraver la réussite.



## Questions-réponses

**Q :** « J'ai une petite entreprise de jardinage en plus de mon emploi, dont je m'occupe durant les fins de semaine. Puis-je fournir des services aux employés de Ryder et aux personnes que je rencontre au travail? »

**R :** Peut-être. Vous devez d'abord le vérifier avec le service de conformité mondiale. Le service de conformité mondiale évaluera votre situation et en discutera avec votre responsable et le service des ressources humaines. D'autres politiques peuvent influencer sur votre situation. Par exemple, il existe des restrictions concernant l'utilisation du matériel, des renseignements ou d'autres ressources de Ryder, ainsi que sur le fait de démarcher des personnes associées à Ryder. Pour éviter même l'apparence d'un conflit, et pour vous protéger, vous devez informer le service de conformité mondiale de cette situation avant de lancer une entreprise en plus de votre emploi chez Ryder.

**Q :** « Je pense prendre un emploi de chauffeur dans une autre entreprise, en plus de mon emploi chez Ryder. Est-ce que je peux le faire? »

**R :** Peut-être. Vous devez d'abord le vérifier avec le service de conformité mondiale. Le service de conformité aura besoin de savoir que l'autre entreprise n'est pas un fournisseur, un client ou un concurrent de Ryder, et que les heures supplémentaires n'affecteront pas votre capacité à faire votre travail chez Ryder. Les autorités réglementaires dans de nombreux pays limitent le nombre d'heures par semaine que les conducteurs de camions commerciaux peuvent passer derrière le volant. Donc, vous ne pouvez pas prendre un deuxième emploi qui vous ferait dépasser cette limite. Vous devez divulguer votre deuxième emploi en remplissant un Formulaire de déclaration de conflits d'intérêts. Vous devez également obtenir l'approbation de votre responsable, d'un cadre de votre unité commerciale et du service de conformité mondiale.



## Cadeaux et divertissements appropriés

Les cadeaux et les divertissements enrichissent les relations d'affaires. Ils doivent être maniés prudemment afin d'éviter les conflits d'intérêts. La raison est fort simple : les entreprises paient pour les cadeaux et les divertissements, mais les gens profitent des avantages. En règle générale, il n'y a pas de mal à donner ou recevoir des petits cadeaux, comme des stylos ou des porte-clés, et d'accepter des divertissements d'une valeur raisonnable dans certaines circonstances. Nous n'offrons ni cadeaux ni divertissements dans le but d'influencer une prise de décision ou lorsqu'ils n'appuient pas un objectif commercial légitime. Tout le reste nécessite un bon discernement de notre part pour nous assurer qu'il n'y a pas de conflits d'intérêts réels ou apparents. Consultez la politique en matière de conflit d'intérêts de Ryder, qui contient une section distincte sur les cadeaux et les divertissements, ou communiquez avec le service de conformité mondiale.





## Questions-réponses

**Q :** « Pouvons-nous offrir aux clients des billets pour des événements sportifs? »

**R :** En règle générale, oui. Il n'y a pas de mal à offrir des billets pour un événement sportif à un client. Cependant, il y a des limites à ne pas dépasser dans notre politique en matière de conflit d'intérêts. Par exemple, acheter des cartes d'abonnement pour un client ou offrir régulièrement des billets serait excessif et inadmissible. De même, acheter des billets pour des événements onéreux tels que les Jeux olympiques, le Super Bowl ou la Série mondiale peut être excessif et doit être approuvé par le service de conformité mondiale. Vous devez également vous assurer que la politique d'entreprise du client lui permet d'accepter de tels cadeaux. Par exemple, les fonctionnaires n'ont généralement pas le droit de recevoir de cadeaux. Si vous avez des questions, reportez-vous à la Politique en matière de conflit d'intérêts et communiquez avec le service de conformité mondiale.

**Q :** "A customer hinted to me that he wants to be taken to an adult entertainment club to celebrate a new contract with Ryder. I need a way to say "no" that doesn't put the contract at risk."

**R :** Énoncez tout simplement notre politique, selon laquelle les employés de Ryder ne peuvent pas avoir recours à des fournisseurs de divertissement pour adultes dans l'exercice de leurs activités. Il se peut également que son entreprise ait une politique similaire, ce qui signifie que vous veillez aussi à ses intérêts.



## Principes dans la pratique

### Manier les cadeaux et les divertissements de la bonne manière

Si vous planifiez une sortie pour des clients, ou si l'un d'eux vous invite, examinez la politique en matière de conflit d'intérêts de Ryder concernant les cadeaux et les divertissements. Elle est concise, claire et directe et vous permet de faire preuve de discernement face à une situation délicate.

Après avoir consulté la politique, posez-vous quelques questions sur l'événement de divertissement :

- Les autres employés de Ryder seraient-ils mal à l'aise en assistant à cet événement?
- Voudrais-je dissimuler ma présence à cet événement?
- Serais-je mal à l'aise si mon nom apparaissait dans les journaux à cause d'un incident ayant eu lieu lors de l'événement?
- Cela ne me dérangerait-il pas si ma famille y assistait également?



## Questions-réponses

**Q :** « Un de mes collègues déjeune tout le temps avec des fournisseurs. Nous autres, nous ne sommes jamais invités. Cela ne semble pas juste. »

**R :** Les employés de Ryder qui gèrent des relations avec les fournisseurs sont autorisés à accepter des repas de la part de ces derniers du moment qu'ils travaillent pendant le repas. Si vous pensez qu'un employé de Ryder accepte des repas pour d'autres raisons, vous pouvez faire part de votre inquiétude en utilisant les options à la page 27.

**Q :** « Une personne travaillant pour un fournisseur de Ryder m'a offert d'utiliser sa résidence de vacances. Je ne suis pas impliqué dans la négociation de contrats avec son entreprise, et elle ne m'a rien demandé en retour. Ses enfants et les miens fréquentent la même école. Ce n'est qu'une simple faveur. Puis-je accepter? »

**R :** Non, les faveurs sont souvent faites sur une base donnant-donnant et les gens pourront penser que le fournisseur bénéficiera d'un statut spécial auprès de Ryder une fois que vous aurez utilisé sa résidence de vacances. La fournisseuse elle-même peut penser ainsi, même si elle dit le contraire. Dans tous les cas, communiquez avec le service de conformité mondiale.



## Protéger tous les biens de l'entreprise

Tout ce que nous utilisons ou créons au travail appartient à Ryder, et nous avons le devoir de le protéger. Cela comprend les outils, les équipements, les renseignements, les idées et plus encore. Quoi que ce soit, nous devons l'utiliser prudemment, en prendre soin de manière professionnelle, et le protéger de manière appropriée. Lorsque nous quittons notre emploi chez Ryder, nous laissons également derrière nous toutes nos documentations et tous les renseignements confidentiels, car ils appartiennent à Ryder.



## Questions-réponses

**Q :** « Certains employés qui travaillent dans l'unité de fonctionnement que je gère ont demandé s'ils pouvaient ramasser les matériaux mis au rebut qui se trouvent derrière le bâtiment. Ils pensent pouvoir les vendre. Peuvent-ils les récupérer? »

**R :** Non. Il ne vous appartient pas de faire don des matériaux mis au rebut. Des enjeux environnementaux ou sécuritaires pourraient y être associés. Discutez avec votre responsable du bon processus d'élimination à adopter, et rappelez-vous que tous les déchets sortant de la propriété de Ryder doivent également passer par ce processus, conformément à nos politiques environnementales

**Q :** « Les clients laissent parfois des biens dans leurs camions de location, et ne viennent pas les réclamer, même lorsque nous les appelons. Pouvons-nous les prendre? »

**R :** Non, si les gens nous voient emporter des biens de clients, quelles que soient les circonstances, cela pourrait nuire à la réputation de Ryder. Si les clients ne récupèrent pas leurs biens, malgré vos tentatives de bonne foi pour communiquer avec eux, le mieux est d'en faire don à une organisation qui pourra les réutiliser ou les recycler.



## Protéger les renseignements confidentiels et la confidentialité des données

Tous les renseignements relatifs à Ryder, d'une importance primordiale pour nos activités et qui profiteraient à nos concurrents ou à d'autres parties, sont considérés comme des renseignements confidentiels. Par exemple nos stratégies, nos plans d'entreprise, nos plans marketing, les données sur les clients, les données sur les prix, les données financières et celles relatives aux ventes, et les procédures d'exploitation. Autrement dit, les « secrets commerciaux » ou les « renseignements exclusifs ». Si c'est important pour nos opérations et notre succès, c'est confidentiel et nous devons les protéger.

Dans plusieurs pays, les lois sur la protection des renseignements personnels protègent certains types de renseignements personnels. Ces lois visent à prévenir le vol d'identité, la fraude financière et l'atteinte à la vie privée. Lorsque nous recueillons des données personnelles de particuliers, nous devons les conserver en toute sécurité et les utiliser uniquement à des fins commerciales légitimes.



### Principes dans la pratique

### Comment protéger les renseignements confidentiels

Les renseignements confidentiels peuvent provenir de Ryder ou de l'extérieur. Ils peuvent être transmis verbalement ou par écrit. Quelle que soit leur forme, nous avons le devoir de les protéger. Voici trois principes de base à suivre :

#### 1. Conservez-les en toute sécurité

Les renseignements confidentiels doivent être correctement étiquetés, conservés en lieu sûr sous format approprié, utilisés uniquement au gré des besoins, et rangés rapidement. En d'autres termes, autant que possible, ne conservez pas de renseignements confidentiels sur votre bureau, l'écran de votre ordinateur ou d'autres surfaces de travail. En voyage, soyez très vigilant lorsque vous travaillez avec des données confidentielles sur votre ordinateur portable ou un ordinateur public. Et ne divulguez pas de renseignements confidentiels lorsque vous parlez dans des lieux publics ou des espaces communs où vous pourriez être entendu.

#### 2. Partagez-les prudemment

Si quelqu'un vous demande de partager des renseignements confidentiels, même au sein de Ryder, posez-vous les questions suivantes :

- Suis-je autorisé à partager ce type de renseignements?
- La personne qui me demande ces renseignements est-elle autorisée à les recevoir?
- Suis-je capable de partager correctement les renseignements, comme avec le cryptage de données?

Si vous n'êtes pas sûr des réponses à ces trois questions, parlez-en à votre responsable ou au service juridique.

#### 3. Réagissez rapidement en cas de perte ou de vol

Dans de nombreux cas, nous devons suivre des procédures juridiques en cas de perte ou de vol de renseignements confidentiels. Ces procédures débutent par une notification au service de conformité mondiale (coordonnées à la page 5). Effectuez toujours cette démarche rapidement lorsque vous suspectez la perte ou le vol de renseignements confidentiels, car Ryder peut être tenu de rapporter l'incident dans un délai donné.



### Protection des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont un type de renseignements confidentiels protégé par une série de lois dans de nombreux pays. Et ce, parce que les communications et le commerce électroniques ont entraîné une augmentation rapide d'usurpation d'identité, de fraude financière et d'atteinte à la vie privée.

Chaque fois que nous sommes en possession de renseignements sur une personne, nous sommes soumis à la loi de protection des données ainsi qu'aux politiques et Principes de Ryder. Les types de données personnelles soumis à ces lois comprennent les éléments suivants :

- Numéros d'identification délivrés par le gouvernement tels que les numéros de sécurité sociale, les passeports, les numéros de carte de résident et les numéros de permis de conduire.
- Financial identification numbers such as bank account numbers and credit card numbers.
- Données d'identification personnelle qui pourraient être utilisées pour l'usurpation d'identité ou l'atteinte à la vie privée, telles que les noms complets, les dates de naissance, les adresses, les origines ethniques, les appartenances religieuses et les partis politiques.
- Dossiers de santé ou médicaux.

Le principe le plus simple à suivre consiste à préserver la confidentialité des données personnelles des autres comme s'il s'agissait des vôtres. Cela signifie suivre les trois règles de la manipulation de renseignements confidentiels à la page 66 : conservez-les en toute sécurité, partagez-les prudemment, et réagissez rapidement lorsque vous suspectez une perte ou un vol.

Pour toutes questions, ou en cas de perte ou vol de renseignements, vous pouvez vous adresser au service de conformité mondiale.



### Concept clé

### La réussite nous appartient

La réussite de Ryder revient à chacun d'entre nous. Nous pouvons également être fiers de nos contributions individuelles. Néanmoins, quand il s'agit du fruit d'un travail spécifique, nous devons garder à l'esprit que c'est une « propriété intellectuelle » qui appartient à Ryder. La raison de cette politique est la protection : il faut nous assurer que nos idées neuves profitent à Ryder, pas à nos concurrents. Cela ne ralentit en rien l'innovation. Trouver des innovations pratiques est une contribution très appréciée qui nous aide à renforcer notre position (et notre avenir) chez Ryder.



### Questions-réponses

**Q :** « J'ai confectionné un petit dispositif de signalisation sur une installation de distribution client là où je travaille. Maintenant, ils veulent l'utiliser sur toutes leurs installations. J'en ai discuté avec une avocate pour obtenir un brevet, mais elle a répondu que mon idée appartenait à Ryder. Comment ça se fait? »

**R :** Ryder est propriétaire de toutes les propriétés intellectuelles créées par ou pour la société. Même si vous avez développé votre idée chez vous, mais qu'elle a été appliquée sur un site client, vous êtes un employé de Ryder qui a eu une idée pour servir un client de Ryder. Vous pouvez encore personnellement tirer profit de votre idée. Parlez-en à votre responsable, documentez bien votre innovation afin qu'elle soit inscrite dans votre CV professionnel chez Ryder pour attester vos capacités vis-à-vis des autres.

**Q :** « Quand je prendrai ma retraite l'année prochaine, je voudrais faire des copies de certains des organigrammes et des listes de contrôle de projets que j'ai réalisés tout au long de ma carrière chez Ryder. Ils pourraient m'être utiles si je m'investis dans des oeuvres caritatives. Est-ce correct? »

**R :** Non, vous devriez imaginer de nouveaux outils une fois que vous quittez Ryder, car le travail que vous avez fourni dans le cadre de votre emploi chez Ryder appartient à la société. Laissez tous les documents à leur place et recommencez à zéro en vous basant sur votre expérience professionnelle et vos nouveaux défis organisationnels.





## Principes dans la pratique

### Lorsque nous quittons Ryder

Lorsque nous quittons notre emploi chez Ryder pour une raison quelconque, nous acceptons de laisser tous les biens fournis par Ryder. Cela comprend l'équipement, les téléphones (y compris les téléphones cellulaires), les ordinateurs, les documents et autres sources de renseignements de Ryder. Nous sommes aussi liés par nos obligations de confidentialité avec Ryder et cela, indéfiniment. Cela signifie que nous ne divulguons aucun renseignement confidentiel à quiconque à tout moment.



## Questions-réponses

**Q :** « Quelques membres de ma famille travaillent dans le secteur du transport. Aux réunions de famille, ils discutent généralement de travail, mais je n'en parle pas beaucoup. Ils plaisantent au sujet de mon silence, mais je suis censé faire profil bas – c'est bien cela? »

**R :** Oui. Il est toujours préférable d'éviter les conversations qui pourraient laisser filtrer la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels. Même si vous connaissez et faites confiance aux personnes avec lesquelles vous avez une conversation, elles ne sont pas couvertes par les politiques et les principes de Ryder comme vous. Vous pouvez changer de sujet ou simplement ne pas vous joindre à la conversation.

**Q :** « J'ai copié des renseignements confidentiels sur une clé USB, et celle-ci a été volée dans ma voiture. Elle contenait des numéros d'identification délivrés par le gouvernement de certains employés de Ryder. Que dois-je faire maintenant? »

**R :** Tout d'abord, communiquez avec les autorités compétentes et procurez-vous une copie de votre rapport de police. Ensuite, communiquez avec le service de conformité mondiale et fournissez-lui autant de détails que possible. Si le lecteur n'était pas crypté, Ryder peut être tenu d'en informer les personnes concernées par la perte.



## Questions-réponses

**Q :** « J'ai remarqué que certaines personnes du service client dans mon agence de location s'éloignent du poste de travail à la réception sans fermer les fenêtres ouvertes qui contiennent des renseignements confidentiels au sujet d'un client. Devrais-je leur en toucher un mot ou verrouiller l'ordinateur moi-même? »

**R :** Oui, vous pouvez leur en parler. Allez-y et montrez à votre collègue la façon de fermer les fenêtres et de verrouiller l'écran du poste de travail s'ils ne savent pas de quelle manière le faire. Nous sommes autorisés à recueillir des renseignements confidentiels de clients tant que nous les gardons en sécurité conformément à nos politiques. Si le comportement persiste, parlez-en à votre responsable ou communiquez avec le service de conformité mondiale.

**Q :** « Dans mon travail, j'ai parfois de longues conversations téléphoniques avec des fournisseurs qui nécessitent une prise de notes considérable. Je voudrais installer une application informatique qui me permet d'enregistrer les appels téléphoniques pour ne rien rater. Si notre service informatique ne possède pas une telle application, puis-je en obtenir une par mes propres moyens? »

**R :** Non, nos politiques de confidentialité des données ne nous permettent pas d'enregistrer les conversations de la manière et pour les finalités que vous avez décrites. Mais il peut y avoir d'autres options. Si vous avez besoin de mémoriser vos échanges avec les autres pour des raisons commerciales, communiquez avec le service de conformité mondiale pour discuter de vos options.



## Utiliser les réseaux sociaux intelligemment

Il est difficile de suivre les tendances sur l'utilisation appropriée des médias sociaux parce que la technologie et le comportement social sont en constante évolution. Gardez à l'esprit ces points :

- Si nous sommes en ligne au travail et utilisons un média électronique, nous représentons Ryder.
- Relire tous les messages avant de cliquer sur « envoyer ». Vos mots pourraient circuler partout sur les médias sociaux mondiaux une fois qu'ils ont été envoyés depuis votre ordinateur.
- Tout ce que nous publions, nos textos et tweets ne peuvent pas être retirés, leur envoi est définitif.
- Si vous interagissez avec les clients et les fournisseurs sur LinkedIn, faites attention à ce que vous partagez, cela pourrait être confidentiel ou transgresser les règles sur les opérations d'initiés. L'approche la plus sûre est de les renvoyer vers des renseignements que Ryder a déjà publiés sur Ryder.com, que ce soit un communiqué de presse, une étude de cas ou une publication issue du blogue Ryder Compass.
- Ne configurez pas de compte pour promouvoir Ryder sur les médias sociaux tels que Twitter. Tous les programmes ou activités sur les médias sociaux doivent passer par les services de marketing et de communication d'entreprise de Ryder qui s'assurent que toutes nos communications sont coordonnées et professionnelles.

## Responsable de la sécurité informatique et de la protection des renseignements personnels

La majorité de nos renseignements confidentiels sont stockés sur des ordinateurs; s'assurer de la sécurité de nos systèmes informatiques est essentielle. Ryder a une politique concernant les mots de passe, l'accès à distance au réseau Ryder et les autres enjeux liés à la sécurité informatique. Ryder a également des procédures pour notifier en premier lieu le service informatique si votre ordinateur portable ou votre téléphone intelligent venait à être perdu ou volé. Si nous ne connaissons pas encore ces procédures, nous devrions.



### Concept clé

### Les communications électroniques sont la propriété de la société

Si vous utilisez les systèmes de la société pour faire des communications électroniques, le contenu de ces communications est la propriété de la société, tout comme les ordinateurs et les logiciels. Ce contenu inclut les fichiers informatiques, les courriels et les messages vocaux. Même notre accès à Internet appartient à Ryder, si nous utilisons le réseau de Ryder. Et parce que tout cela est la propriété de la société, Ryder est autorisé à les surveiller dans les limites prévues par les lois applicables et les politiques de la société. Nous devons aussi fidèlement suivre les procédures de service ainsi que celles de Ryder pour l'utilisation de mots de passe et tout autre dispositif de sécurité.



### Questions-réponses

**Q :** « J'ai quelques renseignements personnels dans mon ordinateur sur lequel je travaille pendant mes pauses ou après mes horaires de travail. J'y reçois également des courriels personnels. Est-ce correct? »

**R :** Peut-être. Vous pouvez travailler sur des sujets de nature personnelle lors de vos pauses. N'oubliez pas que Ryder peut voir tout ce que vous faites sur ses ordinateurs, les courriels ou les systèmes de messagerie vocale, sans avis ou consentement de votre part.



## Principes dans la pratique

# Représenter Ryder à l'extérieur

Avant que nous ne disions ou fassions quelque chose au nom de Ryder en dehors de la société, nous devons d'abord en parler à une personne du service de communication d'entreprise. Dans le monde interconnecté d'aujourd'hui, il n'y a aucune « histoire locale », tout ce que nous disons au nom de Ryder peut se propager à l'échelle nationale en quelques minutes et fera durablement partie de notre réputation. De ce fait, pesez bien vos mots avant de les dire : sollicitez de l'aide chaque fois qu'on vous demande de parler de la position de Ryder sur n'importe quel sujet face à un public externe.

## Lorsque les médias sont présents

Ils vous approchent lorsque vous assistez à une conférence. Ils vous demandent de fournir des renseignements au nom de Ryder. Ils veulent avoir un entretien avec vous, vous filmer ou vous prendre en photo. Que devriez-vous faire?

Vous devez communiquer avec le service de communication d'entreprise (coordonnées à la page 6). Faites part de la situation et relayez les questions qui vous sont posées. Le service de communication d'entreprise vous guidera dans votre façon de travailler avec les médias ou vous aidera à trouver un autre intervenant sur la question au sein de Ryder.



## Concept clé

### Les « communications externes » nécessitent une attention particulière

Ryder définit les « communications externes » comme le fait de fournir des renseignements à l'une des entités suivantes :

- Organismes gouvernementaux
- Média
- Groupes industriels
- Groupes d'intérêts spéciaux
- Organismes communautaires
- Personnes non employées chez Ryder
- Avocats représentant quiconque autre que Ryder

l'une de ces parties externes au nom de la société, communiquez avec le service de communication d'entreprise.



## Questions-réponses

**Q :** « Un fournisseur m'a demandé de lui fournir un "témoignage" sur la qualité de leur service. Puis-je? »

**R :** Oui, une fois que votre responsable l'a approuvé et que le service de communication d'entreprise a été consulté. Les relations avec les fournisseurs peuvent être complexes, donc nous devons prendre en compte tous les aspects (et exactement ce que nous voulons dire) avant de mettre en jeu la réputation de Ryder pour une autre société.

**Q :** « Un chercheur menant une étude sur la gestion du transport souhaite avoir une entrevue avec mon équipe. Avons-nous besoin d'une autorisation? »

**R :** Oui. Nous devons faire preuve de prudence. Les concurrents utilisent souvent un « chercheur » ou un tiers paraissant innocent lorsque leur véritable motif est d'obtenir des renseignements confidentiels d'une autre société. La première étape est donc d'informer votre superviseur et le service de communication d'entreprise de la demande. Si la recherche est légitime et est bénéfique pour la société, Ryder va sans doute la soutenir, car il est important pour nous de coopérer.



## Participer à des activités politiques

Chez Ryder, nous participons au processus politique seulement conformément aux lois applicables et avec l'approbation du service des relations gouvernementales ou le service juridique de Ryder. Ryder a recours à un comité d'action politique (CAP de Ryder) pour soutenir légalement des candidats et des enjeux favorables aux activités de Ryder. Nous devons tous veiller à dissocier nos activités politiques de celles de l'entreprise, y compris les dons personnels, pour ne pas donner l'impression d'influencer les gens dans l'intérêt de Ryder.



### Questions-réponses

**Q :** « Un législateur d'état m'a demandé de mener une campagne pour lui. Il soutient notre industrie, et a des chances de gagner. Cela pourrait donc également être bénéfique pour Ryder. Quelle est ma prochaine étape? »

**R :** Ryder appuie des candidats par le biais du comité d'action politique de l'entreprise (CAP de Ryder), sur la base d'une analyse approfondie de leurs dossiers concernant les questions qui touchent Ryder. Vous devez donc faire connaître votre candidat au CAP. Quant à la campagne, vous pouvez y participer en tant que simple citoyen du moment que vous ne représentez pas Ryder d'une quelconque façon et que vous précisez bien en public que vous ne parlez pas au nom de Ryder. Vous pouvez également parler à l'équipe des relations gouvernementales ou au service juridique de Ryder pour de plus amples directives.



## Dons de bienfaisance appropriés

Ryder fait des dons à des organisations de confiance à but non lucratif qui coïncident avec ses valeurs fondamentales et sa stratégie de bienfaisance, principalement dans les domaines des services sociaux et de la santé, de l'éducation et des organisations de la société civile. La Fondation de Bienfaisance de Ryder supervise les dons de charité et la stratégie de bienfaisance à l'échelle de Ryder. Ceci contribue à garantir que les demandes de support s'alignent avec la stratégie de bienfaisance de Ryder, qu'elles aient reçu les approbations nécessaires et que les organismes partagent notre vision d'affaires. Avant de demander un don de charité, veuillez consulter les politiques et les procédures en matière de dons de Ryder qui sont disponibles dans RyderPolicy.



## Points à retenir : Discernement

- ✓ Comprendre et éviter les conflits d'intérêts, y compris les actions qui pourraient être perçues comme telles.
- ✓ Se rappeler que la Politique en matière de conflit d'intérêts contient une section distincte sur les cadeaux et les divertissements.
- ✓ Protéger les biens de l'entreprise et les renseignements confidentiels.
- ✓ Demander de l'aide lorsque l'on vous demande de représenter Ryder.
- ✓ Utiliser les réseaux sociaux intelligemment.
- ✓ S'assurer que les décisions politiques et concernant les dons de bienfaisance sont en accord avec les politiques et les exigences d'approbation de Ryder.



# Relations

<b>Montrer du respect à l'égard des personnes qui nous entourent</b>	<b>81</b>
Créer un milieu de travail respectueux, exempt de harcèlement	81
<b>Relations d'affaires éthiques</b>	<b>83</b>
Se conformer aux lois antitrust et à celles en matière de concurrence loyale	83
Lorsque le gouvernement est notre client	87
Relations avec les fournisseurs et responsabilisation	88

# 05

**Nos principes nous indiquent comment travailler ensemble, nous respecter mutuellement et respecter les autres interlocuteurs, comme les concurrents, les clients et les fournisseurs.**



**J'obtiens des  
résultats de la  
bonne manière  
en valorisant  
nos employés.**

**Jose**  
Directeur de la logistique du groupe



**Chez Ryder, nous reconnaissons qu'une culture diversifiée et inclusive permet à notre entreprise de mieux servir nos clients. Elle crée également un environnement de travail plus productif et motivant pour nos employés, et constitue le moteur de la croissance et de la réussite de l'entreprise.**

## **Créer un milieu de travail respectueux, exempt de harcèlement**

Un de nos principes de base est de ne pas faire de discrimination basée sur l'âge, la race, la couleur de peau, l'origine nationale, le sexe, l'identité sexuelle, l'orientation sexuelle, la situation de famille, la religion, le statut de personne déficiente, l'information génétique, le statut d'ancien combattant, ou toute autre catégorie protégée par la loi. Nous veillons également à avoir un environnement de travail respectueux, exempt de toute forme de harcèlement. Cela comprend tout ce qui peut ressembler à de la discrimination ou du harcèlement envers une autre personne, même un tiers. Cela comprend également toute personne avec qui nous traitons en dehors de Ryder, tels que les clients, les contractuels, et les fournisseurs.

Les mots, actions, apparences, blagues, dessins humoristiques, courriels transférés, et autres comportements, y compris les comportements sexuels ou sexuellement suggestifs, peuvent paraître inoffensifs pour certaines personnes et être offensants pour d'autres. Personne ne veut être traité de manière blessante. C'est pourquoi nous devons rapidement y mettre un terme lorsque nous voyons les autres le faire.

Chez Ryder, nous nous engageons également à respecter les droits de la personne et les lois qui interdisent le travail des enfants et le trafic humain.



### Questions-réponses

**Q :** « J'ai surpris deux employés en train d'échanger des propos racistes en plaisantant. Ni l'un ni l'autre ne paraissait contrarié. Si aucun d'eux n'est contrarié, puis-je faire comme si je n'avais rien vu? »

**R :** Non. Nos principes et politiques interdisent de faire des commentaires désobligeants relatifs à la race, même s'il semble que personne n'a été offensé. Lorsque vous êtes témoin d'un incident contraire à nos principes, vous avez le devoir de faire ce qu'il faut et de le rapporter. Vous devez rapporter la situation au service de conformité mondiale ou à celui des ressources humaines. Vous pouvez le faire par le biais de votre représentant des ressources humaines, Services aux employés RH, ou le service d'assistance téléphonique.

**Q :** « Je viens d'être embauché chez Ryder et j'ai remarqué un calendrier avec des photos de femmes dans les toilettes des hommes. Parfois, les hommes font des gestes suggestifs lorsque des employés de sexe féminin traversent l'entrepôt. Je suis surpris que ce genre de comportement soit toléré. »

**R :** Cela ne devrait pas être toléré, car les politiques et Principes de Ryder n'autorisent pas les comportements que les autres pourraient juger discriminatoires ou comme une forme de harcèlement. Nos politiques nous incitent également à rapporter de tels comportements chaque fois que nous y sommes confrontés ou que nous en sommes témoins. Lisez les options qui vous sont proposées pour soulever une inquiétude à la page 27, puis agissez.



## Nous respectons les règles du marché. Cela commence par la compréhension le caractère éthique des relations d'affaires fructueuses, telles que les relations entre concurrents ou entre fournisseurs et clients.

Au-delà de nos politiques et principes, il existe plusieurs lois qui régissent les relations équitables et éthiques. Les sanctions encourues par les individus et leurs entreprises en cas d'infraction de ces lois sont sévères. Chez Ryder, nous faisons tout pour éviter ne serait-ce que l'apparence d'une relation contraire à l'éthique.

## Se conformer aux lois antitrust et à celles en matière de concurrence loyale

Les lois antitrust visent à empêcher les concurrents de partager des renseignements illégalement dans le but d'entraver le libre-échange en leur faveur. Notre principe chez Ryder consiste à ne pas rechercher ni même accepter des renseignements que nous ne sommes pas autorisés à avoir ou qui proviennent de sources que nous ne sommes pas autorisés à utiliser. Cela s'applique même lorsque le renseignement provient de personnes qui ne savent pas qu'elles enfreignent nos principes ou la loi. Il est de notre devoir d'éviter les comportements anticoncurrentiels ou tout ce qui y ressemble. Étant donné qu'il y a des domaines complexes, toutes les interactions avec les concurrents, quelles qu'elles soient, doivent être visées à l'avance par le service juridique.

Il existe certains sujets dont nous ne discutons jamais avec nos concurrents, ou toute personne engagée par un concurrent ou se présentant comme un consultant, notamment les prix, les plans d'affaires ou marketing, le chiffre d'affaires ou la marge, les coûts, les remises, et notre stratégie commerciale. Nous gardons ces renseignements confidentiels, car les partager avec les concurrents est « anticoncurrentiel ». Une telle action enfreint les lois et les règlements qui visent à garantir un marché libre et équitable.



### Principes dans la pratique

Si nous sommes confrontés à un de ces cas, nous devons le rapporter immédiatement au service de conformité mondiale.



### Concept clé

### Prévention des pratiques anticoncurrentielles

Méfiez-vous des personnes qui tentent d'entraîner Ryder dans une ou plusieurs des activités illégales suivantes :

- Accepter de se partager les clients par région ou par industrie afin que chaque entreprise ait moins de concurrence dans sa répartition.
- Accepter de restreindre les services, dispositions, ou prix que nous offrons de manière à les aligner avec ceux d'un concurrent. (Ceci est communément appelé « fixation des prix ».)
- Accepter de boycotter un ou plusieurs clients dans une région ou une industrie donnée afin de définir un certain résultat ou une certaine action.

### Nous nous engageons à protéger les renseignements confidentiels des autres

Non seulement nous protégeons les renseignements confidentiels de notre entreprise, mais nous nous engageons également à protéger les renseignements confidentiels qui n'appartiennent pas à Ryder. Nous n'engageons pas l'employé d'un concurrent dans le but d'obtenir des renseignements confidentiels et n'encourageons pas les employés de nos concurrents à divulguer des renseignements confidentiels au sujet de leurs employeurs. Si quelqu'un vous fournit des renseignements qui selon vous pourraient être confidentiels au sujet d'un concurrent, demandez à la personne si c'est le cas et comment elle l'a obtenu. Rappelez-vous, dans bien des cas il est normal de recueillir des renseignements au sujet des autres entreprises, fournisseurs, et concurrents, mais nous avons l'obligation de le faire légalement et d'une manière qui ne ternira pas l'image de Ryder. En cas de doute, demandez toujours l'avis du service de conformité mondiale.



## Principes dans la pratique

### Fixation des prix

Saviez-vous qu'il est illégal de demander à des concurrents de baisser leurs tarifs de location de camions pour qu'ils s'alignent avec les vôtres? Les médias ont rapporté que plusieurs entreprises de location de camions ont obligé la plus grande compagnie nationale de location de camions à abandonner des parts de marché. Par conséquent, la plus grande entreprise nationale de location de camions a proposé que deux autres compagnies nationales de location de camions augmentent leurs tarifs pour s'aligner avec ses propres tarifs plus élevés. La Federal Trade Commission a sévèrement sanctionné cette entreprise nationale de location de camions et a averti toutes les entreprises qu'il était illégal de tenter de comploter avec les concurrents pour fixer les prix.



## Questions-réponses

**Q :** « Nous avons récemment embauché une employée qui a travaillé pour un concurrent. Je suis certain qu'elle pourrait nous renseigner au sujet de l'entreprise et de ses clients. Puis-je lui demander de faire un compte-rendu sur ces sujets? »

**R :** Peut-être. Il pourrait y avoir des restrictions légales interdisant ces types de discussions qui émanent des politiques du concurrent, d'accords spécifiques de non-concurrence ou accords de confidentialité qu'elle a passés avec son ancien employeur avant son départ. Avant de lui parler, communiquez avec les services de conformité mondiale et juridique qui vous guideront.

**Q :** « Puis-je postuler comme recrue potentielle et communiquer avec un concurrent pour me renseigner sur leurs pratiques en matière de salaires et d'avantages? Cela nous aiderait à affiner nos propres politiques de rémunération et ce sont des renseignements difficiles à obtenir autrement. »

**R :** Il est contraire à l'éthique (et peut être illégal) d'obtenir des renseignements concurrentiels par le biais de pratiques frauduleuses ou trompeuses. Chez Ryder, on agit loyalement et équitablement. Discutez de toutes les stratégies pour l'obtention de renseignements provenant des concurrents ou sur les concurrents et leurs affaires avec les services de conformité mondiale ou juridique.



## Principes dans la pratique

### De quelle manière éviter les problèmes liés aux lois antitrust

Les risques liés aux lois antitrust peuvent survenir de manière insidieuse. Imaginez que vous êtes à une rencontre du secteur industriel à laquelle participent les concurrents. Quelqu'un mentionne une offre récente, des détails sur un client ou des conditions et tarifs concernant un service particulier. Que faites-vous?

- Tout d'abord, mettez un terme à la conversation ou n'y participez plus. Ce qui signifie changer de sujet ou se retirer de la conversation.
- Deuxièmement, informez le service de conformité mondiale de Ryder afin que l'équipe puisse avoir une preuve de votre initiative dans le cas où un tiers porte une accusation contre vous.

Les intentions des gens et les circonstances changent. Les blagues innocentes ou les commentaires peuvent être mal interprétés ou déformés. Lorsque ces choses se produisent, vous avez besoin d'être protégé. Vous l'obtiendrez en rapportant tout ce qui s'est passé, peu importe votre degré d'innocence.

Il faut aussi être prudent avec les renseignements sur nos concurrents qui pourraient nous parvenir par le biais de clients ou d'anciens employés de nos concurrents. Si on vous propose ou vous donne un renseignement sur un concurrent, consultez d'abord le service de « e conformité mondiale.



## Questions-réponses

**Q :** « Dans le cadre du processus d'appel d'offres pour un marché potentiel, le client nous a donné des renseignements sur les tarifs proposés par l'un de nos concurrents. Pouvons-nous garder ces renseignements et les utiliser en vue de préparer notre offre? »

**R :** Non, Ryder et vous avez été placés dans une situation délicate qui doit être résolue rapidement et soigneusement. N'utilisez pas ou ne partagez en aucun cas les renseignements que vous avez reçus, car cela pourrait aller à l'encontre de la loi ou des politiques de Ryder. Pour solliciter de l'aide à ce sujet, communiquez immédiatement avec le service de conformité mondiale.



## Lorsque le gouvernement est notre client

La plupart des clients gouvernementaux ont des exigences particulières qui prennent beaucoup de temps et d'énergie à honorer, alors lorsque nous sommes sous contrat avec eux, nous choisissons soigneusement les possibilités et appliquons la loi. L'offre de cadeaux ou de divertissements aux employés du gouvernement est un sujet de grande préoccupation. De nombreux organismes gouvernementaux proscrivent formellement l'offre de cadeaux et de divertissements qui est inscrite dans les lois contre la corruption de leur pays.

Si vous n'êtes pas familier avec les obligations spéciales et les enjeux d'un contrat avec les clients gouvernementaux, communiquez avec les services de conformité mondiale ou juridique

## Relations et responsabilisation avec les fournisseurs

Notre chaîne d'approvisionnement en dit long sur Ryder, car nous recherchons activement des fournisseurs qui respectent des normes éthiques élevées. En effet, notre code de conduite des fournisseurs oblige les fournisseurs à se soumettre à la plupart des Principes et des politiques mentionnées dans ce guide. Si vous savez ou suspectez que l'un de nos fournisseurs ne respecte pas un ou plusieurs de nos Principes, signalez-le immédiatement au service de conformité mondiale.



### Questions-réponses

**Q :** « Une personne qui a travaillé au sein d'un gouvernement avec lequel nous étions sous contrat voudrait postuler chez Ryder. Elle est qualifiée et compétente. Pouvons-nous avoir un entretien avec elle? »

**R :** Peut-être. La loi fédérale interdit à certains employés d'aller travailler pour une entreprise privée lorsqu'ils ont largement contribué à l'octroi d'un contrat avec le gouvernement pour cette dernière. Nous devons éviter de donner l'impression que nous « récompensons » l'employé par un emploi chez Ryder, consultez en premier lieu le service de conformité mondiale.





## Principes dans la pratique

### Travailler avec les fournisseurs de façon judicieuse

L'approvisionnement éthique est l'une des caractéristiques d'une entreprise éthique. Chez Ryder, nos relations avec les fournisseurs se déroulent dans le respect et le discernement qu'ils méritent :

- Nous utilisons des procédés objectifs pour sélectionner nos fournisseurs et nous fournir auprès d'eux.
- Nous évitons les conflits d'intérêts, les cadeaux et divertissements déplacés ou n'importe quel type de faveurs qui pourraient compromettre nos procédés objectifs.
- Nous travaillons uniquement avec des fournisseurs qui respectent toutes les exigences légales et qui adhèrent volontairement à nos Principes lors de la conclusion de contrats avec Ryder.
- Nous utilisons une procédure de diligence raisonnable sur les nouveaux fournisseurs et agents agissant au nom de Ryder.
- Nous sélectionnons nos fournisseurs en fonction de leur engagement et de leur performance en faveur de la sécurité nationale et de l'application des lois comme la prévention des blanchiments de fonds et la soumission aux contrôles sur l'importation/ exportation.
- Nous faisons part de nos inquiétudes concernant une activité quelconque (ou un quelconque soupçon d'activité) de la part d'un fournisseur qui violerait nos principes ou notre politique.
- Nous n'acceptons ni cadeaux ni divertissements de la part des fournisseurs ou leurs représentants durant les négociations des appels d'offres ou des contrats, sauf s'ils sont approuvés par le service de conformité mondiale.
- Nous ne partageons pas les renseignements commerciaux confidentiels de nos fournisseurs avec d'autres fournisseurs, notamment tous les renseignements impliqués dans la soumission, l'obtention et la conduite des affaires avec Ryder.



## Points à retenir : Relations

- ✓ Respectez ceux qui vous entourent.
- ✓ Livrez une concurrence loyale, honnête et éthique.
- ✓ Prenez connaissance des règles afin de travailler avec les clients du gouvernement.
- ✓ Responsabilisez nos fournisseurs quant à nos principes.

# Résultats

Être réaliste vis-à-vis des résultats	95
S'assurer de l'exactitude des dossiers et des statistiques	96
Tenir les dossiers de manière appropriée	99

**Chez Ryder, nous obtenons les résultats de façon judicieuse : en conformité avec nos principes. Même si les autres sont disposés à rogner sur les coûts ou à prendre des raccourcis illégaux, pas nous.**

06





**J'obtiens des résultats de façon judicieuse en étant responsable de l'analyse financière effectuée..**

**Heather**  
Responsable principale, finance



## Chez Ryder, nos livres, dossiers et états financiers doivent être honnêtes, précis, objectifs, complets et opportuns.

Ceci est important afin que nous puissions prendre des décisions éclairées pour Ryder. Nous avons également l'exigence de refléter fidèlement notre entreprise auprès des actionnaires dans des rapports et documents déposés à la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (Securities and Exchange Commission) et dans d'autres communications publiques. L'intégrité financière de Ryder dépend de l'honnêteté et de l'exactitude de chacun quant à la tenue quotidienne des dossiers.

## S'assurer de l'exactitude des dossiers et des statistiques

Chez Ryder nous essayons en permanence de faire les choses parfaitement. Cela peut être difficile si nous n'avons pas de dossiers exacts pour mesurer et gérer notre travail. L'enregistrement de données erronées entraîne aussi des risques légaux et financiers pour Ryder, c'est la raison pour laquelle ces erreurs peuvent être un motif de congédiement ou de discipline. Donc, quand il s'agit de saisir des données de tout type, nous attendons une précision à 100 %.



### Questions-réponses

**Q :** « J'ai vu des personnes signer pour des camions qui n'avaient pas fait l'objet de toute la maintenance préventive, même si les dossiers stipulaient le contraire. Je ne pense pas que ces camions présentaient un problème quelconque, donc je ne l'ai pas signalé. Aurais-je dû? »

**R :** Oui. Nous devons tous signaler les violations de notre politique et de nos principes, surtout dans un domaine à haut risque comme celui-là. Effectuer la maintenance fait partie de la politique de Ryder et certaines maintenances sont exigées par la loi et la réglementation. Exposer nos clients à des véhicules non entretenus peut être dangereux et va à l'encontre de tout ce que nous défendons. Cela est néfaste pour le moral et notre réputation. C'est pourquoi les conséquences sont sévères pour les personnes qui falsifient en toute connaissance de cause des dossiers, notamment des dossiers de maintenance.

**Q :** « Plusieurs fois par semaine, mon responsable me donne des documents à remplir à la fin de ma journée de travail. Cela me prend 15 minutes pour les remplir, ensuite je pointe pour partir. Mais il change toujours ma feuille de temps pour dire que j'ai pointé juste à la fin de ma journée de travail, donc je ne suis pas rémunéré pour le temps que j'ai passé à remplir les documents. Que devrais-je faire? »

**R :** Votre responsable n'est pas autorisé à saisir de faux renseignements sur votre feuille de temps ou vous empêcher de recevoir la rémunération qui vous est due. Si parler à votre responsable ne met pas fin à cette pratique, communiquez avec votre représentant des ressources humaines ou utilisez le service d'assistance téléphonique.





## Concept clé

### Fausser des données, c'est du vol.

La plupart d'entre nous savent que c'est mal de falsifier des renseignements financiers. Mais beaucoup sont surpris d'apprendre que saisir des renseignements inexacts sur les feuilles de temps, les registres de kilométrage, les listes de contrôle de maintenance ou les statistiques de productivité est considéré comme une forme de vol. C'est parce que la saisie de fausses données altère l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements que nous utilisons pour gérer l'entreprise. Cela pourrait faire perdre à Ryder de l'argent injustement. Et cela crée des risques en ce qui concerne les renseignements que nous sommes tenus de fournir aux régulateurs et au gouvernement.

Certaines personnes chez Ryder doivent signer des déclarations, les rendant responsables légalement de l'exactitude des renseignements que Ryder rapporte au public. Ces individus peuvent subir de graves conséquences si d'autres personnes chez Ryder fournissent des petites quantités de faux renseignements qui s'accumulent pour arriver à des écarts importants.

Si vous avez déjà en toute connaissance de cause saisi des données inexactes ou vous avez vu d'autres personnes le faire, notre principe de responsabilité partagée exige que vous signaliez la situation afin que nous la résolvions.



## Questions-réponses

**Q :** « Parfois, j'ai besoin de partir un peu avant la fin de ma journée de travail et un de mes collègues pointe ma sortie après mon départ. Je rattrape ce temps en travaillant plus tard le lendemain, pour tout régulariser. C'est permis, n'est-ce pas? »

**R :** Non. Il n'est jamais bien de saisir des renseignements erronés, qu'il s'agisse de vous ou d'autres personnes. S'il arrive que vous ayez à sortir plus tôt de temps à autre, adressez-vous à votre responsable afin d'en déterminer la faisabilité. En toute circonstance, effectuez un pointage exact et honnête.

**Q :** « Nous avons récemment fait l'acquisition de nouveaux tracteurs dans nos installations qui demandent plus de temps d'entretien que les précédents modèles. Malgré cela, nous sommes supposés travailler au même rythme qu'avant. En conséquence, certains d'entre nous modifient les heures qu'ils entrent sur les registres de temps afin de s'assurer que tout est conforme aux attentes de la direction. Toutefois, ne serait-il pas mieux d'admettre que l'entretien de certains des nouveaux tracteurs demande beaucoup plus de temps? »

**R :** Oui. Vous devez fournir des données exactes à la direction pour qu'elle puisse prendre cette décision. De ce fait, faites en sorte d'entrer des heures exactes pour chacune de vos tâches, puis expliquez à votre administrateur la raison pour laquelle certaines d'entre elles demandent plus de temps. Si chacun de vos collègues effectuant les mêmes tâches saisit des données exactes, le temps réel nécessaire pour les effectuer apparaîtra clairement.



## Tenir les dossiers de manière appropriée

Nous conservons les dossiers qui sont susceptibles de nous être utiles pour des raisons d'ordre juridique ou financier, ou encore dans le cadre de l'emploi et de la gestion. Ensuite nous les détruisons. Nous avons choisi cette politique, car elle nous permet d'équilibrer de manière optimale les risques et les récompenses obtenues par notre entreprise. Notre politique de conservation de dossiers nous indique la durée selon laquelle nous devons conserver les dossiers ainsi que la manière la plus appropriée pour nous en débarrasser. Cette politique concerne les renseignements enregistrés, dont nous sommes l'auteur ou qui nous ont été envoyés. Si vous avez des doutes concernant les règles de conservation de dossiers en vigueur au sein de votre service, consultez la politique, puis adressez-vous à votre responsable.



### Questions-réponses

**Q :** « Je supprime régulièrement les courriels qui ne me sont plus d'aucune utilité, toutefois, j'ai récemment reçu un avis de « mise en suspens pour des raisons juridiques » en provenance du service juridique concernant notre partenariat avec un fournisseur. Que devrais-je faire? »

**R :** Suivez strictement les indications sur l'avis de mise en suspens pour des raisons juridiques et ne supprimez aucun courriel relatif au fournisseur en question. Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, communiquez avec le service juridique.



## Points à retenir : Résultats

- ✓ Ne jamais fournir de renseignements erronés ni de données inexactes.
- ✓ Conserver les dossiers de manière exacte et conformément à nos politiques.

# Index

## A

actionnaire, 6  
activités politiques, 6, 75  
anciens employés, 29, 86  
antitrust, 4, 83, 86  
appels d'offres, 36, 86, 89  
application de la loi, 38, 42, 46, 69, 89  
armes, 46  
Avis de rétention juridique, 99

## B

biens de l'entreprise, 64, 72, 76  
biens du client, 64  
Blogue Ryder Compass, 71  
bonne foi, 26, 28-30, 64

## C

cadeaux et divertissements, 4, 60, 62, 76, 87, 89  
cadre, 2, 15-16, 19-20, 28-29, 44, 59  
capitaine du navire, 44  
Centre d'assistance informatique, 6, 72  
chaîne hiérarchique, 25  
caractère, 2, 16, 32, 35-48  
chaîne logistique, 88  
citation à comparaître, 38  
client, 39, 42, 56, 58-59, 61, 64-65, 68, 70, 84, 86-87  
Comité de gouvernance d'entreprise et de nomination, 19  
Commission des actions politiques (CAP Ryder), 75  
Commission des valeurs mobilières, 95  
Commission fédérale du commerce (Federal Trade Commission), la, 85  
communications électroniques, 72  
communications externes, 74  
Concept clé, 4, 15, 19, 36, 55, 68, 72, 74, 84, 97  
concurrence, 59, 83-86

confidentialité des données, 4, 65, 67, 70  
confidentialité, 4, 65, 67, 70, 72  
conflits d'intérêts, 4-5, 19, 54, 57-58, 60, 76, 89  
conformité, 25, 28, 37, 44, 53-59  
Conseil d'administration, 19, 57  
conservation des dossiers, 95  
corruption, 4, 36-37, 48, 87  
courriel, 28, 72  
créneaux commerciaux, 40  
Customs-Trade Partnership Against Terrorism (Partenariat douane-commerce contre le terrorisme des États-Unis) (C-TPAT), 41

## D

dépistage systématique des drogues, 45  
directeur, 15-16, 20, 28-29, 94  
discernement, 46, 50, 53-76, 89  
discrimination, 5, 25, 81  
divertissement, 4, 60-62, 87, 89  
données inexactes, 97, 100  
dons de bienfaisance, 6, 75  
dons, 75  
dossiers, 67, 75, 95-96, 99-100  
drogues illicites, 45  
drogues, 45, 48

## E

empêcher les représailles, 29  
employé, 15, 20, 36, 38, 56-57, 68, 84-85, 87  
éthique, 25-26, 29, 83  
exactitude des dossiers et des données, 95-96 et 98  
alcool, 45, 48  
expéditions internationales, 42

## F

falsification des données, 26, 97, 100  
famille, 17, 39, 55, 57, 62, 69  
favoritisme, 16  
feuille de temps, 96

fixation des prix, 84-85  
fonctionnaire des douanes, 37  
fonctionnaires gouvernementaux, 36-37, 48  
Fondation de bienfaisance Ryder, 6, 75  
Formulaire de déclaration de conflits d'intérêts, 55, 59  
fournisseur, 59, 63, 74, 99  
fournisseur, 63, 88-89  
fraude et corruption, 36, 48, 87  
fréquentation, 56-57  
frontières internationales, 41

## G

gouvernement, 6, 36-38, 41-42, 48, 67, 69, 74-75, 87, 90, 97

## H

harcèlement, 5, 25, 81-82

## I

influence répréhensible, 36  
inspections gouvernementales, 38  
Internet, 72  
intranet, 3, 14, 19  
investissement, 39, 57

## L

Le test de la Une, 4, 17-18, 20, 47  
législation locale, 15, 38, 46  
LinkedIn, 71  
loi fédérale, 87  
lois commerciales, 39, 58  
lois et réglementations, 15, 38, 83  
lois et restrictions relatives à l'importation et l'exportation, 89  
lois sur la concurrence loyale, 83

## M

mauvaise conduite en dehors du travail, 47  
mauvaise conduite, 16, 26, 47  
médias sociaux, 71, 76

## O

obtenir des résultats de la bonne manière, 1, 10-11, 24, 34, 51, 80, 92, 94  
opérations d'initié, 16, 39-40, 71  
organisme gouvernemental, 36

## P

paiement répréhensible, 36  
PDG, 20  
périodes d'interdiction, 40  
Points à retenir, 4, 20, 30, 48, 76, 90, 100  
Politique de rétention de dossiers, 99  
politique environnementale, 44, 84, 64  
Politique relative aux conflits d'intérêts, 57, 60-62, 76  
Politique relative aux opérations d'initié, 16, 40  
pots-de-vin, 36  
pratiques anticoncurrentielles, 84  
préjudice, 44  
Président-directeur général, 2, 19  
Principes dans la pratique, 3-4, 16, 26, 28, 42, 46, 57-58, 62, 66-67, 69, 73, 84-86, 89  
Processus Portes ouvertes, le, 25-27, 30, 44  
propriété de l'État, 36  
propriété intellectuelle, 68  
propriété, 46, 58, 64, 68-69, 72, 76

## Q

qualités de meneur, 2  
Questions-réponses, 4, 26, 28-29, 37-39, 42, 44, 46-47, 55-56, 58-59, 61, 63-64, 68-70, 72, 74-75, 82, 85-87, 96, 98-99

## R

relations avec les fournisseurs et responsabilisation, 88-89  
relations avec les fournisseurs, 74, 99  
Relations avec les investisseurs, 6  
relations, 2-3, 16, 60, 63, 74, 81-90, 99  
renonciation des principes, 19-20  
renseignements confidentiels, 64-67, 69-70, 72, 74, 76, 84  
renseignements d'initié, 39  
renseignements personnels, 65, 67  
représailles, 5, 25, 27, 29-30  
représenter Ryder, 71, 73  
réputation, 1-3, 10, 13-20, 26, 29, 47-48, 64, 73-74, 96  
résiliation, 45  
respect, 44, 46, 48, 78, 81, 89  
responsabilité partagée, 15, 97  
responsable, 4, 11, 16-18, 20, 25-29, 39, 42, 44, 46, 54, 58-59, 64, 66, 68, 70, 74, 80, 96, 98-99  
Ressources de Ryder, 4, 19, 40, 54  
Ressources humaines, 5, 18-19, 25, 27-28, 38, 45-46, 53-54, 56, 58-59, 82, 96  
retraite, 39, 55  
Robert Sanchez, 1-2

## S

santé, 44, 48, 67  
second emploi, 57-59  
sécurité informatique et renseignements personnels, 72  
sécurité, 1, 41-42, 48, 67, 72, 89  
santé, 44, 48, 67  
second emploi, 57-59

sécurité informatique et renseignements personnels, 72  
sécurité, 1, 41-42, 48, 67, 72, 89  
sécurité, santé et environnement, 44, 64  
Service d'assistance téléphonique, 5, 26-28, 30, 46, 82, 96  
Service de conformité mondiale, 5, 18-19, 25-26, 28, 36-37, 41-42, 46, 54-56, 58-61, 63, 66-67, 69-70, 82, 84-89  
service de police, 38  
Service des communications de l'entreprise, 6 et 73  
Service du marketing, 71  
Service en charge de la vérification, 6, 28  
Service environnemental, 6, 38  
Service juridique, 6, 18, 28, 38-40, 58, 66, 75, 83, 85, 87, 99  
Services aux employés RH, 5, 28, 30, 82  
Services des relations gouvernementales, 6, 75  
signalements anonymes, 5, 26, 28, 30  
soulever une inquiétude, 3, 27, 29-30, 44, 82

## T

terrorisme, 41-42  
tiers indépendant, 5  
Twitter, 71

## U

U.K. Bribery Act, 36  
U.S. Foreign Corrupt Practices Act, 36

## V

vérifications gouvernementales, 38  
violence au travail, 5, 46  
vol, 65-67, 97  
volé, 6, 66-67, 69

Mail to:

Ryder System, Inc.  
HR Department  
11690 NW 105<sup>th</sup> Street  
Miami, Florida 33178

**« J'atteste avoir lu et avoir compris les principes du code de conduite de Ryder et je consens à les respecter. »**

Signé \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

**Ryder System, Inc.**

11690 NW 105<sup>th</sup> Street  
Miami, Florida 33178

[ryder.com](http://ryder.com)

©2023 Ryder System, inc.  
Tous droits réservés.