



Code d'éthique et de conduite de TELUS

Février 2018

Table des matières

Introduction.....	5	Conflits d'intérêts.....	13
Responsabilités.....	6	Avantage personnel	14
Tous les membres de l'équipe TELUS	6	Membres de la famille et relations personnelles	14
Dirigeants	7	Pratiques de ventes éthiques	15
Bureau de l'éthique	8	Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS	15
Groupe de travail sur l'intégrité	8	Évolution des activités de TELUS	15
Conformité et exceptions	8	Information	16
Dérogations	8	Opérations d'initiés	16
Prise de décisions éthiques.....	9	Mise en pratique des concepts de conflit d'intérêts	16
1. Questions à vous poser	9	Cadeaux et avantages	16
2. Discussion avec votre dirigeant	10	Lignes directrices.....	22
3. Aide spécialisée	10	Protection de la vie privée et confidentialité des	
4. LigneÉthique TELUS	10	renseignements	22
Traitement des demandes par le Bureau de l'éthique.....	11	Intégrité personnelle	24
Traitement des plaintes par le Bureau de l'éthique.....	11	Fraude	24
5. Dernier recours	12	Déplacements et dépenses	25
		Respect des lois canadiennes et étrangères	25
		Contribution au mieux-être des collectivités	25
		Concurrence loyale/légale/éthique	25
		Pots-de-vin et paiements de facilitation	26
		Renseignements confidentiels de tierces parties	26

Concurrence légitime	26
Rapports avec les gouvernements	27
Activités politiques	27
Droits de propriété et biens d'autrui	27
Participation à un fait juridique	28
Influence induite sur la conduite des audits	28
Respect en milieu de travail et droits de la personne	28
Valorisation de la diversité et de l'intégration	29
Santé et sécurité	29
Environnement et durabilité	29
Biens et renseignements de l'entreprise	31
Renseignements de l'entreprise	31
Divulgateion publique	32
Dossiers commerciaux.....	32
Transactions financières.....	32
Sauvegarde des biens	33
Propriété intellectuelle.....	33
Utilisation personnelle des appareils de communication ..	33

Échanges avec les fournisseurs	37
Choix des fournisseurs	37
Respect des politiques applicables de TELUS	37
Programmes incitatifs financés par les fournisseurs	37

Examen des lignes directrices et des politiques	38
--	----





À tous les membres de l'équipe TELUS

À TELUS, l'adhésion à des normes élevées en matière d'éthique reflète nos valeurs collectives favorisant la transparence, l'intégrité et l'inclusion. Nous savons que pour faire face à notre responsabilité d'assurer un futur meilleur pour les parties prenantes et par la même occasion respecter notre promesse Les clients d'abord, nous devons être continuellement conscients de nos valeurs, de notre éthique et de notre comportement professionnels. Tous les membres de l'équipe, ainsi que les fournisseurs, les partenaires communautaires et les membres du conseil d'administration et des comités d'investissement communautaire de TELUS, doivent partager le même souci d'intégrité personnelle et professionnelle.

Nous ne ménageons aucun effort pour défendre notre marque et notre réputation comme entreprise citoyenne de premier plan dans le monde et jouissant d'une grande renommée. Le Code d'éthique et de conduite vise surtout à orienter ces efforts. Il traite d'un vaste éventail de sujets d'importance : conflits d'intérêts, acceptation de cadeaux et d'avantages, protection des biens et des renseignements de l'entreprise, etc. Nous vous demandons de prendre connaissance du Code et de faire en sorte que les politiques, les procédures et les normes qu'il contient éclairent vos décisions et vos gestes en tout temps. Nous sommes tous responsables de développer et de promouvoir une culture éthique, et il incombe aux dirigeants d'établir la norme et de prêcher par l'exemple. Dans cette optique, TELUS exige de tous les membres de l'équipe qu'ils se réfèrent au Code pour poser les bons gestes.

Les gens cherchent de plus en plus à traiter avec des entreprises qui partagent leurs valeurs, et à travailler pour celles-ci. C'est l'une des raisons pour lesquelles l'intégrité est si importante à nos yeux, étant donné que nous mettons le client au sommet de

nos priorités dans tout ce que nous réalisons. Agir avec intégrité crée bel et bien un autre avantage concurrentiel pour notre entreprise et notre équipe.

C'est grâce à vous, ambassadeurs les plus authentiques de notre marque, que nous nous définissons comme une entreprise déterminée à honorer ses responsabilités à l'égard des clients, des collectivités, des membres de l'équipe et des actionnaires, une entreprise que les gens du monde entier n'hésitent pas à recommander à leurs amis, à leur famille et à leurs connaissances.

Merci d'accepter cette occasion riche d'enseignements qui vous permettra d'améliorer vos échanges quotidiens avec les autres, notamment avec les clients, les investisseurs et les collectivités que nous servons comme de fiers citoyens.

Nous vous remercions sincèrement de votre engagement.

Darren Entwistle

Président et chef de la direction

Doug French

Vice-président à la direction et chef des services financiers

Sandy McIntosh

Vice-présidente à la direction, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines

Introduction

Pourquoi disposons-nous d'un code?

Le Code d'éthique et de conduite de TELUS (le « Code ») décrit les comportements que nous devons adopter afin de respecter les normes d'éthique et de conduite de TELUS. Le Code se veut un exemple de la façon dont nous travaillons à TELUS et nous aide à reconnaître les problèmes en matière d'éthique et de conformité avant qu'ils ne se produisent, en plus d'orienter notre façon de réagir à ces problèmes s'ils se produisent.

Le Code s'applique aux administrateurs, aux dirigeants et aux employés (les « membres de l'équipe » ou les « membres de l'équipe TELUS ») du groupe d'entreprises TELUS (c.-à-d. TELUS Corporation, TELUS International et l'ensemble des filiales) (« TELUS » ou l'« entreprise ») qui, dans chaque cas, sont contrôlées ou gérées directement ou indirectement par TELUS. Les membres de l'équipe doivent lire le Code au moins une fois par année afin de rester au fait de ses modalités et d'y adhérer.

Ils doivent aussi suivre la formation annuelle sur l'intégrité et toute autre formation requise sur l'éthique et la conformité dans les délais impartis.

Le Code ne peut traiter de toutes les situations possibles. Il incombe donc aux membres de l'équipe d'utiliser leur bon jugement et d'obtenir de l'aide s'ils ont des questions ou s'ils ne sont pas certains de connaître la marche à suivre. Le Code fait l'objet d'un examen annuel suivi d'une révision, si nécessaire.

Le Code constitue l'une des conditions du contrat de travail de tous les membres de l'équipe TELUS.

Nous rappelons aux membres de l'équipe que TELUS se réserve le droit de modifier ou de révoquer les modalités du Code au gré des exigences et des besoins de l'entreprise. TELUS avisera les membres de l'équipe de toutes les modifications du Code avant qu'elles n'entrent en vigueur.

Le Code est accessible sur l'intranet de l'entreprise, sous Go/Ethics. Il est également publiquement accessible au about.telus.com/community/french/investor-relations/corporate-governance/ethics



Responsabilités

Tous les membres de l'équipe TELUS

Il incombe à chacun d'adopter un comportement éthique. On s'attend à ce que nous respections des normes d'éthiques très élevées. Tous les membres de l'équipe TELUS sont tenus d'agir avec honnêteté dans tous leurs échanges, d'observer les lois qui régissent nos activités, ainsi que de veiller au maintien d'un milieu de travail conforme à l'éthique. Cette norme exige que tous les membres de l'équipe comprennent et appliquent les lignes directrices du Code dans leurs actions et dans leurs décisions quotidiennes.

À TELUS, il nous faut non seulement bien faire les choses, mais également nous efforcer de faire les bonnes choses.

Comme membres de l'équipe, nous avons la responsabilité de signaler toute violation, suspecte ou réelle, du Code, de la politique de l'entreprise et de la loi.

Toutes nos activités d'affaires doivent pouvoir subir avec succès l'épreuve de l'examen public et toute autre enquête plus poussée, s'il y a lieu.

Les lignes directrices du Code s'appuient sur les normes généralement reconnues en matière d'éthique des affaires, de même que sur l'ensemble des lois en vigueur. L'absence de ligne directrice touchant une situation particulière ne dispense aucun d'entre nous de l'obligation d'agir dans le respect de l'éthique et de la loi.



Dirigeants

En plus des obligations mentionnées précédemment, il incombe au personnel de l'échelon directeur (les « dirigeants ») de TELUS :

- de bien connaître le Code et les procédures de résolution des problèmes;
- de faire preuve de leadership en favorisant et en maintenant un climat dans lequel une conduite honnête, éthique et légale est la norme;
- de veiller à ce que tous les membres de l'équipe suivent la formation annuelle sur l'intégrité et que les mesures appropriées soient prises en cas de violation du Code;
- de cerner les risques de manquement au Code au sein de leur secteur de responsabilité et de prendre les mesures qui s'imposent pour éradiquer ces risques;
- de maintenir un climat de travail qui favorise la tenue de discussions ouvertes et la résolution de toutes les préoccupations sur le plan éthique et de la conduite sans crainte de représailles;
- d'appliquer sans compromis nos normes éthiques et autres normes de conduite dans la réalisation des buts et objectifs et dans le respect de la priorité Les clients d'abord;
- d'évaluer, dans le cadre du processus d'évaluation du rendement, non seulement si les membres de l'équipe ont atteint leurs objectifs, mais aussi la façon dont ils les ont atteints;
- de reconnaître les membres de l'équipe qui démontrent, par leurs actions et leur comportement, d'excellentes aptitudes à prendre des décisions éthiques et qui respectent les normes de conduite.

Membres de l'équipe exerçant des fonctions de contrôle interne, et de contrôle de la présentation et de la divulgation de l'information financière

En plus des responsabilités mentionnées ci-dessus, les membres de l'équipe qui exercent des fonctions de contrôle interne relatif aux rapports financiers et de contrôle relatif à la divulgation de l'information financière sont également tenus, comme le précise la Politique sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise, de veiller à ce que l'information qui figure dans les rapports et les documents déposés par TELUS auprès des commissions des valeurs mobilières ou soumis par TELUS à

celles-ci, et dans les autres communications publiques émanant de TELUS soit à la fois complète, juste, exacte, à jour et compréhensible.

Membres du conseil d'administration de TELUS

Les membres du conseil d'administration de TELUS sont tenus d'aviser le président du conseil de tout conflit d'intérêts, potentiel ou perçu, ou de tout autre manquement au Code dont ils ont connaissance durant leur mandat au sein du conseil.

Membres de l'équipe et membres du conseil d'administration de TELUS représentant TELUS à titre d'administrateurs au conseil d'administration d'autres organisations

En plus des responsabilités mentionnées ci-dessus, les membres de l'équipe et du conseil d'administration de TELUS qui représentent TELUS à titre d'administrateurs au conseil d'administration d'autres organisations sont tenus d'aviser le président du conseil (s'ils sont membres du conseil) ou le Groupe de travail sur l'intégrité de TELUS (s'ils sont membres de l'équipe) de tout conflit d'intérêts, potentiel ou perçu, ou de tout manquement au Code dont ils ont connaissance dans le cadre de leur mandat au sein du conseil d'administration d'autres organisations. Les membres du conseil et les membres de l'équipe doivent faire preuve de toute la diligence requise pour transmettre un tel avis sans contrevenir à leurs obligations (fiduciaires, entre autres) à l'égard d'autres organisations, par exemple sans transmettre à TELUS des renseignements confidentiels d'autres organisations sans obtenir l'approbation écrite de ces dernières au préalable.

Nous sommes redevables des gestes
que nous posons comme personnes,
membres de l'équipe, et entreprise. Nous
nous entraïdons.

Bureau de l'éthique

Le Bureau de l'éthique a été créé afin de mettre à la disposition des membres de l'équipe des ressources spécialisées dans les questions d'éthique et de conduite. La mission du Bureau de l'éthique est multiple : veiller à l'application du Code, mener des enquêtes, fournir des conseils sur les questions d'éthique et de conduite, ainsi qu'élaborer et gérer une formation en éthique portant sur les normes de conduite des affaires dont TELUS souhaite le respect. Tous les trimestres, le Bureau de l'éthique rend compte de ses activités, y compris celles touchant les manquements au Code, au président et chef de la direction et au chef des services financiers (sauf s'ils sont impliqués), au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du conseil.

Groupe de travail sur l'intégrité

Un Groupe de travail sur l'intégrité appuie le Bureau de l'éthique dans la supervision du Code et dans la production de rapports trimestriels destinés à la haute direction, au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du conseil. Le Groupe de travail sur l'intégrité compte dans ses rangs des représentants des services suivants : Gestion du risque, Personnes et culture, Services juridiques, Bureau du chef des données et des relations de confiance, TELUS International et Bureau de la sûreté de TELUS.

Conformité et exceptions

Dans les cas où la conduite à observer n'est pas claire, ou lorsqu'il pourrait y avoir apparence de non-respect de ces lignes directrices, nous nous soutenons mutuellement dans la recherche de conseils et d'éclaircissements. Si vous n'êtes pas sûr de la bonne marche à suivre dans une situation particulière, vous devez d'abord discuter de la situation avec votre dirigeant (supérieur immédiat) ou avec le service compétent précisé dans le Code. Les membres de l'équipe devraient conserver tous les documents et consigner par écrit tous les conseils fournis par leur dirigeant ou par les membres d'autres services, de même que toute décision prise, dans le cas où une enquête relative à un possible manquement au Code devrait être menée ultérieurement.

Si vous avez connaissance d'un possible manquement au Code, vous devez en faire part au Bureau de l'éthique. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la section LigneÉthique TELUS. Les membres du conseil peuvent aussi aviser le

président du conseil des manquements potentiels. Le président du conseil doit alors en référer au Bureau de l'éthique, aux fins d'enquête, de résolution et de présentation d'un rapport. Les possibles violations de la loi seront signalées aux Services juridiques, aux fins d'examen et d'enquête.

Le non-respect des lignes directrices du Code peut avoir des conséquences pour le membre de l'équipe concerné et peut nuire à l'image et à la réputation de TELUS, tout en risquant d'engager la responsabilité pénale ou civile de TELUS. Les conséquences individuelles peuvent comprendre des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement justifié, de même que des sanctions pénales et civiles. Par conséquent, veuillez prendre très au sérieux votre obligation de comprendre le Code et de vous y conformer.

Dérogations

Le Code n'a pas été conçu dans l'idée qu'il soit possible d'y déroger en quelque circonstance que ce soit. Bien que la chose soit improbable, toute dérogation au Code envisagée et accordée à un membre de l'équipe de la haute direction (« EHD ») ou à un membre du conseil ne peut l'être qu'avec l'approbation préalable du conseil ou de son délégué, ce dernier devant être un membre du conseil. Toute dérogation accordée à un membre de l'EHD ou à un membre du conseil doit être divulguée conformément à la Politique de TELUS sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise.

Si, exceptionnellement, une dérogation est envisagée pour un membre de l'équipe autre qu'un membre de l'EHD ou un membre du conseil, cela doit être fait avec l'approbation préalable, par écrit, du chef des services juridiques ainsi que du vice-président, Gestion du risque et auditeur en chef, et être porté rapidement à l'attention du comité d'audit du conseil d'administration.

Prise de décisions éthiques

Le Code reflète notre adhésion à des normes d'éthique et d'intégrité élevées dans le cadre de nos activités professionnelles et commerciales. Il vise à susciter une discussion franche et ouverte et la résolution efficace des dilemmes éthiques. Nous encourageons tous les membres de l'équipe à « poser des questions avant d'agir ».

Il incombe à chacun de nous de faire de son mieux pour adopter une conduite irréprochable et de prendre les mesures nécessaires pour résoudre les dilemmes éthiques. Les lignes directrices du Code ont pour but de susciter la prise de décisions éthiques. Toutefois, comme les affaires deviennent de plus en plus complexes, le Code ne peut pas énoncer de lignes de conduite pour toutes les situations possibles.

Si vous avez besoin d'aide concernant une question d'éthique, suivez les étapes ci-dessous, vous arrêtant à l'endroit où vous aurez trouvé la solution recherchée.

1. Questions à vous poser

Recueillez l'information pour savoir si la situation qui se présente est une question d'éthique. Les questions ci-dessous peuvent vous aider à y voir plus clair concernant l'attitude à adopter.

- Quelle est mon impression première face à la situation?
- Est-ce conforme aux politiques et procédures de l'entreprise?
- Est-ce légal?
- Cela fait-il normalement partie de mon travail?
- Comment cette action serait-elle perçue par autrui?
- Si la situation se trouvait relatée dans les médias, est-ce que cela me mettrait ou mettrait TELUS dans l'embarras?
- Est-ce que j'exposerais TELUS ou moi-même à un risque inutile?



- Quelles seraient les répercussions sur ma réputation ou sur celle de l'entreprise?
- La situation fait-elle perdre des clients ou des revenus à TELUS ou a-t-elle une incidence négative sur les intérêts de TELUS?
- La situation nuit-elle à mon jugement de sorte qu'elle m'empêche d'agir dans l'intérêt primordial de TELUS?
- Est-ce que moi ou une personne qui m'est liée tirons un avantage économique de la situation?
- Le geste me mettrait-il, moi ou mes fonctions et responsabilités, en situation de partialité?

Nous comptons sur tous les membres de l'équipe pour qu'ils fassent preuve d'un solide jugement les poussant à adopter les bons comportements et à poser des questions dans le cas où la ligne de conduite à suivre ne leur semble pas claire.

CONSEIL : Servez-vous des questions suivantes pour déterminer la meilleure façon d'agir lorsque vous devez prendre une décision difficile.

2. Discussion avec votre dirigeant

Votre dirigeant est souvent le mieux placé pour vous aider à résoudre un problème. Il a la charge de susciter une discussion ouverte, de vous aider à répondre aux questions que vous pourriez avoir en matière d'éthique (ou sur d'autres enjeux liés au Code) et de vous orienter pour obtenir de l'aide, le cas échéant. Si vous n'êtes pas à l'aise de discuter avec votre dirigeant ou si celui-ci n'est pas en mesure de vous aider, adressez-vous au niveau hiérarchique supérieur ou bien à l'un des experts du Bureau de l'éthique désignés dans la section ci-après.

3. Aide spécialisée

Si, après avoir suivi les étapes indiquées ci-dessus, vous avez toujours des questions, vous pouvez demander l'aide d'experts en la matière des services suivants : Personnes et culture, Services juridiques, Bureau du chef des données et des relations de confiance, Bureau de la sûreté de TELUS, Bureau de l'éthique, Affaires réglementaires et Comptabilité générale et rapports financiers. Le nom et le numéro de téléphone de ces services figurent sur le site Web interne de l'entreprise sous la rubrique Éthique. Les membres de l'équipe TELUS International peuvent s'adresser à leur premier vice-président, Personnes et culture.

4. LigneÉthique TELUS

Vous pouvez aussi utiliser la LigneÉthique TELUS pour demander conseil en matière d'éthique ou pour signaler de bonne foi un cas d'harcèlement, inconduite ou de manquement apparent au Code, à une autre politique ou procédure de l'entreprise ou à une loi, ou encore, pour signaler des pratiques commerciales douteuses, une éventuelle fraude ou une inquiétude ou une plainte concernant les activités comptables, les contrôles comptables ou les activités d'audit. Il est possible de signaler de telles situations de façon anonyme.

Le membre de l'équipe qui soumet une déclaration de bonne foi faisant état d'un cas d'inconduite doit le faire sans délai après la commission du manquement réel ou perçu ou après avoir pris connaissance de ce manquement. Un signalement tardif peut avoir une incidence négative sur la capacité de TELUS à évaluer, à faire enquête et à résoudre la situation d'inconduite alléguée.

La permanence de la LigneÉthique est assurée 24 heures par jour, 7 jours sur 7, par des téléphonistes d'une entreprise indépendante à l'aise dans plusieurs langues. À la suite de chaque signalement par téléphone ou par Internet, les téléphonistes de la LigneÉthique documentent le signalement en question, puis soumettent un rapport au Bureau de l'éthique, qui doit en prendre connaissance et le traiter. Dans le cas d'un signalement concernant les activités comptables, les contrôles comptables ou les activités d'audit, les téléphonistes de la LigneÉthique transmettent ce signalement directement au chef des services juridiques qui doit, s'il y a lieu, examiner et évaluer le sérieux du signalement en question en collaboration avec l'une ou plusieurs des personnes suivantes :

- le vice-président à la direction et chef des services financiers;
- le vice-président, Gestion du risque et auditeur en chef;

- le chef des données et des relations de confiance, qui supervise le Bureau du chef des données et des relations de confiance;
- le comité d'audit du conseil d'administration de TELUS.

Le Bureau de l'éthique achemine les plaintes relatives à une violation potentielle des lois aux Services juridiques, à des fins d'examen et de traitement.

- Numéro sans frais : 1-888-265-4112 en Amérique du Nord. Veuillez consulter le site Web pour d'autres instructions concernant les appels internationaux.
- Web : lien vers le site telus.ethicspoint.com ou l'intranet de l'entreprise.

TELUS fournit plusieurs moyens confidentiels d'obtenir de l'aide à propos d'une question ou d'une préoccupation.

Traitement des demandes par le Bureau de l'éthique

Le Bureau de l'éthique oriente et conseille les membres de l'équipe afin de les aider à prendre des décisions éthiques conformes au Code. Il peut aussi les diriger vers des experts en la matière ailleurs au sein de TELUS pour obtenir de l'aide.

Traitement des plaintes par le Bureau de l'éthique

Évaluation d'une plainte

Le Bureau de l'éthique évalue la nature de la plainte formulée, qui doit ensuite être étudiée, au besoin, sous la supervision des Services juridiques. Les questions suivantes pour lesquelles il existe d'autres recours ne font pas l'objet d'une enquête de la part du Bureau de l'éthique, qui les réachemine à d'autres services de l'entreprise, à savoir :

- Les questions de relations de travail : l'équipe Relations de travail et le dirigeant immédiat ou d'autres membres de la direction;
- Les questions relatives à l'emploi, comme celles concernant les promotions, la rémunération, les réprimandes, les suspensions et les congédiements :

Personnes et culture et le dirigeant immédiat ou d'autres membres de la direction;

- Les questions relatives au respect en milieu de travail, comme le harcèlement et la discrimination : bureau responsable du respect en milieu de travail;
- Les plaintes concernant le service à la clientèle : Service client ou Service à la clientèle;
- Les questions relatives au respect de la vie privée : le Bureau du chef des données et des relations de confiance intervient dans les cas où le respect de la vie privée d'un client ou d'un membre de l'équipe est concerné;
- Les questions relatives à la santé et à la sécurité : l'équipe Sécurité et environnement;
- Les autres plaintes sont acheminées au cas par cas par le Bureau de l'éthique.

Enquête

Toutes les plaintes soumises au Bureau de l'éthique sont prises au sérieux et traitées sans délai avec la collaboration de TELUS Sécurité. Si la plainte est fondée, le problème est résolu par la prise de mesures correctives ou disciplinaires appropriées. Si vous déposez une plainte et choisissez de vous identifier, le Bureau de l'éthique vous avisera dès qu'il aura fini d'examiner le cas. Tous les efforts nécessaires seront déployés pour protéger les renseignements confidentiels et la vie privée des personnes qui communiquent avec le Bureau de l'éthique ou qui sont accusées d'avoir contrevenu au Code (bien que, dans certains cas, il puisse s'avérer nécessaire de divulguer les noms des personnes en question afin de mener à bien une enquête, de prendre des mesures correctives, de faciliter le déroulement de procédures judiciaires ou de respecter le droit applicable). On s'attend à ce que tous les cas soient signalés de bonne foi au Bureau de l'éthique. Le dépôt de plaintes sans fondement, que ce soit délibérément ou par négligence, est sanctionné par des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement justifié.

Protection des personnes ayant effectué un signalement

Nous invitons tous les membres de l'équipe à nous faire part de leurs préoccupations et de toute situation problématique afin que le Bureau de l'éthique et d'autres experts en la matière puissent mener une enquête et réagir de manière proactive. Tout acte de représailles ou de vengeance à l'encontre d'un membre de l'équipe ayant communiqué avec le Bureau de l'éthique ou ayant participé ou

collaboré à une enquête sur une plainte constitue un manquement à nos principes d'éthique et n'est pas toléré. Si vous avez l'impression de subir des représailles, vous devez communiquer immédiatement avec Personnes et culture ou avec le Bureau de l'éthique.

TELUS ne tolérera pas les représailles
visant les membres de l'équipe qui
signalent une inconduite soupçonnée ou
qui fournissent de l'information dans le
cadre d'une enquête.

Possibilité de se défendre

S'il s'avère qu'un membre de l'équipe a réellement ou vraisemblablement contrevenu au Code, il est informé en temps opportun de la plainte formulée à son encontre, puis se voit offrir la possibilité de livrer sa version des faits et, s'il y a lieu, de contribuer à la correction du manquement reproché.

Signalement des manquements

Tout manquement au Code doit être signalé à la haute direction, accompagné de recommandations en ce qui concerne les mesures à prendre. Chaque trimestre, un résumé écrit des problèmes d'éthique signalés au Bureau de l'éthique doit être remis au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du conseil, de pair avec les résultats des enquêtes, des recommandations et des mesures prises. Le chef des services juridiques doit signaler les plaintes recevables concernant les activités comptables, les contrôles comptables internes ou les activités d'audit directement au président du comité d'audit du conseil d'administration.

Pièces versées au dossier

Le Bureau de l'éthique conserve dans un dossier à part les documents relatifs au signalement et à l'enquête, notamment la teneur des rencontres et des entrevues,

les résultats d'enquête et tous les autres documents pertinents. Ce dossier doit être géré en conformité avec les politiques de protection de la vie privée de TELUS et les engagements connexes indiqués sur le site telus.com/vieprivee et dans la [Politique de conservation des documents](#). La divulgation de renseignements à l'interne ne doit se faire qu'en cas de nécessité absolue.

5. Dernier recours

Si un problème d'éthique demeure non résolu, le Groupe de travail sur l'intégrité constitue la ressource ultime pour discuter du problème et trouver un règlement, quel que soit le problème signalé. Tout problème d'éthique soumis au Groupe de travail sur l'intégrité est d'abord examiné par un sous-comité composé de membres de ce groupe afin d'en évaluer le bien-fondé et la pertinence. Si, après examen des preuves soumises, le sous-comité juge que le signalement n'a pas été fait de bonne foi, et qu'il s'agit d'une allégation futile, vexatoire ou de mauvaise foi, il peut recommander au Groupe de travail sur l'intégrité qu'aucune autre intervention ne soit faite. Le Groupe de travail sur l'intégrité doit passer en revue les recommandations du sous-comité et décider s'il est nécessaire d'évaluer davantage le problème ou si toute intervention supplémentaire doit être abandonnée.



Conflits d'intérêts

En tant que membres de l'équipe, notre loyauté professionnelle se doit d'aller à TELUS. Nous devons éviter les situations ou les relations qui nous placent en conflit d'intérêts avec l'entreprise et qui sont incompatibles avec nos fonctions à TELUS. Il y a conflit d'intérêts chaque fois que nous laissons, ou donnons l'impression de laisser, nos intérêts personnels ou nos relations personnelles nuire à notre jugement et à notre capacité à prendre des décisions professionnelles avec intégrité et honnêteté. En pensant d'abord à nous, nous pouvons agir d'une façon dommageable ou potentiellement dommageable pour TELUS. Nous pouvons même porter atteinte à notre réputation personnelle. Dans de telles circonstances, nous devons prendre des mesures pour mettre fin au conflit d'intérêts existant ou à toute perception d'un tel conflit.

Tous les membres de l'équipe doivent porter à l'attention de leur dirigeant tout conflit potentiel ou réel.

À titre de membre de l'équipe, il faut faire connaître à son dirigeant les situations de conflit d'intérêts réel ou potentiel dans lesquelles on se trouve. Chaque situation est particulière et doit être étudiée selon les parties en présence, le niveau d'accès à de l'information d'entreprise, l'autorité décisionnelle, les fonctions et les responsabilités, le rang hiérarchique et l'incidence possible sur les autres. Si un membre de l'équipe se retrouve en situation de conflit d'intérêts ou soupçonne qu'une situation pourrait être perçue comme un conflit d'intérêts sans en avoir la certitude, il doit remplir le formulaire de signalement des conflits d'intérêts accessible sur l'intranet de l'entreprise et le soumettre au Bureau de l'éthique. N'oubliez pas qu'un conflit d'intérêts ne



constitue pas nécessairement une infraction au Code, mais le fait d'omettre de le signaler en est une.

Ce qui suit vise à guider les membres de l'équipe dans les situations qui donnent lieu le plus souvent à des conflits d'intérêts. Ces renseignements ne sauraient être considérés comme définitifs ou exhaustifs puisque les lignes directrices ne peuvent pas traiter de toutes les situations susceptibles de créer un conflit d'intérêts.

Avantage personnel

Un conflit d'intérêts peut survenir quand un membre de l'équipe ou un membre de sa famille retire un avantage personnel (a) d'une relation d'affaires avec TELUS ou (b) d'une relation d'affaires entre TELUS et un acteur externe, comme un partenaire, un fournisseur, un client, un concurrent, un entrepreneur, un consultant, un agent ou un détaillant. Cet avantage personnel peut prendre la forme d'une participation dans l'entreprise ayant une relation d'affaires avec TELUS ou découler de l'occupation d'une fonction de dirigeant, de représentant ou d'employé au sein de cette même entreprise.

Les membres de l'équipe ne doivent pas :

- prendre part à des négociations ou à des transactions avec des partenaires, des fournisseurs, des clients, des entrepreneurs, des consultants, des agents, ou d'autres intervenants externes au nom de TELUS si les membres de l'équipe en question ont un intérêt personnel, commercial ou financier dans l'issue de ces négociations ou transactions sans lien avec leur rôle à TELUS;
- apporter des modifications à leurs propres comptes ou services TELUS ni à ceux des membres de leur famille ou de leurs amis.

Ces lignes directrices n'interdisent pas à un membre de l'équipe de détenir des actions d'une société ouverte avec laquelle TELUS a une relation d'affaires ou d'un concurrent, pour autant que le membre de l'équipe en question ne détienne pas un portefeuille important de la société ni n'acquière ces actions sur la base de renseignements confidentiels significatifs non divulgués et obtenus dans le cadre de son emploi à TELUS ou de son appartenance au conseil d'administration d'une entreprise de TELUS.

Membres de la famille et relations personnelles

Il peut y avoir conflit d'intérêts si un membre de l'équipe est en position de favoriser ou de promouvoir les intérêts d'un membre de sa famille.

Les membres de l'équipe ne doivent pas :

- prendre part à la décision d'embaucher, de muter ou de promouvoir un membre de la famille ou une personne avec qui ils entretiennent une relation romantique ou intime, ou encore se trouver en position d'influer directement ou indirectement sur un membre de leur famille employé ou contractuel de TELUS. Les membres de l'équipe qui recommandent à TELUS d'embaucher un employé ou de choisir un contractuel donné doivent révéler toute relation actuelle ou antérieure d'ordre professionnel ou personnel avec celui-ci;
- superviser un membre de leur famille ou avoir le pouvoir d'influer directement ou indirectement sur les décisions d'emploi ou d'ordre contractuel touchant un membre de leur famille ou une personne avec qui ils entretiennent une relation romantique ou intime, par exemple, à la paie, à l'évaluation du rendement, à l'affectation des tâches, à la discipline, à la formation ou au congédiement;
- accéder ou apporter des rajustements aux comptes ou aux services de membres de leur famille, d'amis, de collègues ou de connaissances sans l'autorisation de leur dirigeant. Les membres de l'équipe Livraison de solutions clients ne peuvent le faire que s'ils y sont expressément autorisés par un dossier d'incident ou une demande de service, ainsi que par leur dirigeant;
- travailler pour un détaillant TELUS indépendant ou une entité de TELUS sous réglementation provinciale, comme TELUS Vente au détail limitée, et pour TELUS en même temps.

Il est impossible de dresser la liste de tous les conflits d'intérêts possibles. En cas de doute, communiquez avec le Bureau de l'éthique.

Aux fins de la présente partie du Code, « membre de la famille » signifie un conjoint (y compris de fait et de même sexe), un enfant, un enfant d'un conjoint, un parent, un frère ou une sœur, une nièce ou un neveu, une tante ou un oncle, un cousin ou une cousine, un grand-parent, un petit-enfant ou un membre de la belle-famille (notamment une belle-mère ou un beau-père, un beau-fils ou une belle-fille ou encore un beau-frère ou une belle-sœur). Sont également considérés comme « membres de la famille » les amis proches, ainsi que les personnes (autres que les travailleurs domestiques) qui résident sous le même toit que le membre de l'équipe TELUS concerné.

Dans certaines situations, les relations familiales au sens large, les relations amicales et les autres liens personnels étroits (entretenus, par exemple, avec les personnes vivant sous le même toit que le membre de l'équipe TELUS concerné) peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts, réels ou perçus, ou encore à l'exercice réel ou perçu d'une influence indue. Les membres de l'équipe doivent être conscients de ce risque et faire preuve d'un solide jugement, exercé dans l'intérêt primordial de TELUS et conformément à l'esprit et à l'intention du Code. Toute incertitude devrait faire l'objet de discussions avec le partenaire d'affaires de Personnes et culture approprié ou avec le [Bureau de l'éthique](#).

Notre engagement est de placer nos clients en premier.

Les membres du conseil d'administration de TELUS ont le devoir de révéler au président du comité de gouvernance d'entreprise s'ils ont des liens familiaux ou personnels avec des membres de l'équipe TELUS ou avec des personnes qui postulent un emploi à TELUS, afin que le comité détermine si la relation compromet l'indépendance de l'administrateur.

Les membres du conseil d'administration, de la haute direction et de la direction ont le devoir de révéler l'existence de toute relation avec l'auditeur externe de l'entreprise.

Pratiques de ventes éthiques

Les membres de l'équipe TELUS s'engagent à respecter la priorité Les clients d'abord, qui demande que nous soyons toujours soucieux de notre conduite professionnelle

et des pratiques de ventes éthiques. Lors d'une transaction de vente, nous devons proposer au client différentes options qui lui permettront de faire un choix judicieux de produits et services qui répondront à ses besoins. Pour conclure une vente, les besoins des clients doivent être satisfaits.

Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS

En tant que membres de l'équipe, nous sommes autorisés à mener des activités professionnelles externes en dehors des heures de travail. Toutefois, ces activités ne doivent ni nuire ni être susceptibles de nuire aux intérêts de TELUS ou à notre capacité d'effectuer notre travail à TELUS. En règle générale, il n'est pas permis de participer à des activités professionnelles auprès de concurrents ou de fournisseurs de TELUS ni de travailler pour l'un d'eux. Il peut aussi y avoir conflit d'intérêts si, par exemple, nous nous adonnons à ces activités pendant nos heures de travail ou si nous utilisons des biens comme notre téléphone ou notre ordinateur portable d'entreprise, ou encore des outils financés ou développés par TELUS, dans le cadre de telles activités professionnelles externes. Si vous envisagez de lancer votre propre entreprise, d'accepter un second emploi ou de siéger à un conseil d'administration, vous devez en aviser votre dirigeant en vue d'éviter tout conflit d'intérêts.

Le fait d'avoir un intérêt externe qui demande tellement de temps et d'énergie qu'il limite la capacité du membre de l'équipe à s'acquitter de sa tâche à TELUS constitue un conflit d'intérêts.

Il peut s'agir d'une activité personnelle, communautaire ou de bienfaisance qui demande du temps et de l'énergie durant les heures de travail, sauf si la personne exerce un rôle représentatif à la demande de TELUS et a obtenu la permission écrite et explicite de son dirigeant.

Évolution des activités de TELUS

Avec le temps, TELUS peut étendre ses activités à de nouveaux marchés ou modifier ses gammes de produits ou de services. Il incombe aux membres de l'équipe de réévaluer leur situation individuelle de façon régulière afin d'éviter de se retrouver en situation de conflit d'intérêts alors que ce n'était pas le cas auparavant.

Information

Les membres de l'équipe ne peuvent divulguer ni utiliser à des fins personnelles, y compris de gain personnel, des renseignements confidentiels (ou sur la concurrence) obtenus dans le cadre de leur emploi à TELUS ou de leur appartenance au conseil d'administration d'une entreprise TELUS.

Opérations d'initiés

Comme indiqué de façon détaillée dans la Politique relative aux opérations d'initiés de TELUS et comme résumé ici, les membres de l'équipe ne doivent négocier aucune action ni aucun autre titre de TELUS ou d'une autre entreprise lorsqu'ils se trouvent en possession de renseignements importants non divulgués concernant la société dont les titres sont négociés. De même, les membres de l'équipe ne doivent communiquer à personne, y compris à leur famille, aucun renseignement important non divulgué, sauf dans des circonstances très précises. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la Politique relative aux opérations d'initiés et la Politique sur la divulgation et la confidentialité de l'information de TELUS.

Pour une entreprise, les « renseignements importants » désignent toute information dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elle ait un effet considérable sur le cours ou la valeur des titres de l'entreprise.

Mise en pratique des concepts de conflit d'intérêts

Pour déterminer si vous êtes en situation de conflit d'intérêts devant être signalé, posez-vous les questions suivantes :

- Mes intérêts extérieurs influent-ils ou semblent-ils influencer sur ma capacité à prendre de bonnes décisions d'affaires pour TELUS?
- Puis-je profiter indûment de mon implication dans cette situation? Un ami ou un proche peut-il profiter indûment de cette situation?
- Ma participation à cette activité pourrait-elle entraver mon travail à TELUS?
- Cette situation me pousse-t-elle à faire passer mes intérêts avant ceux de TELUS?
- Si cette situation était rendue publique, pourrait-elle ternir ma réputation ou celle de TELUS?

Cadeaux et avantages

Un cadeau peut consister en toute chose de valeur. Peuvent notamment être considérés comme un cadeau les objets tangibles, comme l'argent comptant, les œuvres d'art, les bijoux, les voyages et les billets pour assister à un événement.

Les avantages comprennent les éléments intangibles comme les réductions, les services, les prêts, les faveurs, les privilèges exceptionnels, les traitements de faveur, et les droits non accessibles au grand public. Cela comprend les invitations à des événements sportifs, culturels, caritatifs ou sociaux, ou encore l'accès à des réductions et à des programmes de fidélité. Bien que la valeur des avantages soit parfois difficile à chiffrer en dollars, ceux-ci peuvent avoir une grande valeur pour le destinataire envisagé et peuvent donc être exploités afin d'influer sur son comportement ou d'en tirer profit. Accepter un cadeau important de la part d'un contractuel, d'un fournisseur ou d'un partenaire communautaire pourrait être perçu comme une « fraude présumée », compte tenu du potentiel de l'exercice d'une influence induite. En cas de doute, communiquez avec votre dirigeant ou le Bureau de l'éthique.

Il importe de se rappeler qu'une chose de valeur peut également inclure tout ce qui peut servir les intérêts des membres de la famille ou des amis du destinataire.

Les membres de l'équipe TELUS ne peuvent directement ou indirectement, sauf dans la mesure autorisée par les présentes, offrir des cadeaux ou consentir des avantages à quelque organisation ou personne que ce soit entretenant des relations d'affaires avec TELUS, ou encore en accepter d'une telle organisation ou personne. Ces lignes directrices s'appliquent en tout temps et restent valables pendant les périodes ou les événements traditionnellement marqués par l'échange de cadeaux.

Les membres de l'équipe ne doivent pas autoriser, offrir ou accepter des cadeaux ou avantages qui sont destinés à influencer ou qui peuvent sembler influencer les décisions d'affaires.

Le fait d'offrir ou d'accepter une marque d'hospitalité ou une activité de divertissement, d'autoriser une telle offre ou acceptation ou encore d'offrir un rabais ou un chèque-cadeau pour l'achat de produits ou de services TELUS n'engendre pas un conflit d'intérêts, pourvu que cela soit raisonnable et reste dans les limites des pratiques d'affaires responsables et généralement admises. Cependant, les membres de l'équipe ne doivent pas accepter ni offrir de cadeau ni d'avantage visant à influencer ou semblant influencer sur une décision d'affaires particulière, et ils ne doivent pas non plus autoriser l'offre ou l'acceptation d'un tel cadeau ou avantage.

Il est interdit d'offrir ou d'accepter des cadeaux en argent ou équivalant à de l'argent (cartes-cadeaux, etc.) ou encore d'autoriser l'offre ou l'acceptation de tels cadeaux, quel qu'en soit le montant.

Les cadeaux et divertissements raisonnables consistent en des gracieusetés destinées à engendrer ou à favoriser des relations de travail positives entre partenaires commerciaux. Nous devons toutefois veiller à ne pas utiliser de moyens impropres pour décrocher des marchés ou pour obtenir un quelconque avantage particulier dans le cadre d'une relation d'affaires, ou nous placer dans une situation dans laquelle accepter un cadeau entraîne un sentiment d'obligation.

La valeur des cadeaux et avantages que les membres de l'équipe de TELUS sont habilités à offrir ou à accepter, ou encore dont ils peuvent autoriser l'offre ou l'acceptation, dans le cours normal des affaires, est généralement inférieure à 250 \$ CA ou à l'équivalent approximatif dans une autre devise. Ces cadeaux et avantages comprennent :

- la participation à des manifestations sportives ou culturelles locales;
- les repas d'affaires;
- le transport en provenance ou à destination d'un établissement commercial d'un client ou d'un fournisseur;
- les suites avec salon de réception dans un hôtel;
- les cadeaux ou prix de circonstance modestes qui peuvent être utilisés dans les tirages ou loteries de bureau.

Les activités de divertissement et les repas d'affaires offerts par un tiers doivent être non sollicités, ne pas avoir lieu fréquemment avec une même entreprise ou personne, être de bon goût et avoir lieu pour des raisons d'affaires légitimes, y compris l'établissement de bonnes relations. Si la personne ou l'entreprise qui offre le repas ou l'activité de divertissement n'y participe pas, on considère qu'il s'agit d'un cadeau, et il doit être d'une valeur modeste.

Si vous doutez du caractère acceptable ou non d'un cadeau ou d'un avantage, posez-vous les questions suivantes :

- Le cadeau en question semble-t-il conforme aux usages, compte tenu de votre rôle à TELUS?
- Si les médias ou le président et chef de la direction apprenaient l'existence du cadeau ou de l'avantage en question, verraient-ils la chose d'un angle neutre ou positif?
- Le cadeau en question semble-t-il de nature à renforcer ou à favoriser une relation d'affaires?
- En cas d'offre d'hébergement ou de divertissement, la personne auteure de l'offre profitera-t-elle de cet hébergement ou de ce divertissement en votre compagnie?

CONSEIL : Utilisez ces lignes directrices
et questions quand vous pensez à
accepter des cadeaux ou des avantages.
En cas de doute, communiquez avec le
Bureau de l'éthique.

Si vous estimez, en toute bonne foi, pouvoir répondre affirmativement à ces questions, vous pouvez accepter le cadeau ou l'avantage concerné.

Si la réponse à ces questions est « non », vous devez poliment refuser le cadeau ou l'offre de divertissement. Si le fait de refuser l'offre s'avère difficile ou qu'un tel refus mettrait l'auteur de l'offre dans l'embarras, demandez à votre dirigeant ou communiquez avec le Bureau de l'éthique pour obtenir des conseils.

Il est important de toujours garder en tête que même si un cadeau ou un avantage d'une valeur inférieure à 250 \$ est généralement considéré comme acceptable, il peut en certaines circonstances être assimilé à un pot-de-vin, et être par conséquent interdit. En effet, un cadeau ou un avantage n'a pas à avoir de valeur minimale pour constituer un pot-de-vin. On entend par « pot-de-vin » tout paiement, cadeau ou autre avantage visant à influencer sur le jugement ou la conduite d'une personne en position de

pouvoir, d'autorité ou de confiance afin de bénéficier d'un avantage commercial. On entend également par « pot-de-vin » tout paiement, cadeau ou autre avantage destiné à récompenser une personne de l'octroi préalable d'un tel avantage commercial. Comme cela a été précisé au sujet des paiements de facilitation, il arrive fréquemment que le montant d'un pot-de-vin soit relativement modeste. L'élément déterminant consiste en l'octroi d'un avantage personnel en contrepartie de l'obtention d'un avantage commercial. L'octroi d'une marque d'hospitalité raisonnable, accordée en vue d'établir de bonnes relations sans attendre en contrepartie d'avantage commercial précis, ne constitue pas un pot-de-vin.

Les membres de l'équipe ne doivent
jamais influencer de façon indue les
partenaires de TELUS avec des cadeaux,
des avantages ou le remboursement des
frais de représentation.

La participation d'un membre de l'équipe, aux frais d'un tiers, à des colloques, à des conférences ou à des événements organisés par les fournisseurs peut être acceptable si cette participation procure un avantage clair à TELUS et si elle est approuvée à l'avance par le dirigeant du membre de l'équipe en question. Afin d'éviter tout conflit d'intérêts réel ou perçu, il est recommandé aux membres de l'équipe de demander à TELUS de financer leurs dépenses accessoires (billets d'avion, hôtel, etc.). Il ne faut pas oublier que les prix remis à de tels événements sont considérés comme des cadeaux. Les lignes directrices concernant les cadeaux et les avantages indiquées plus haut s'appliquent.

Les membres de l'équipe TELUS qui exercent des fonctions liées à la sélection de fournisseurs, à la négociation avec des fournisseurs, à l'achat de biens de fournisseurs ou à la gestion des contrats avec les fournisseurs sont assujettis à des prescriptions professionnelles plus sévères en matière d'achats en ce qui concerne les cadeaux, les avantages et l'obligation de maintenir des relations appropriées avec les fournisseurs. De ce fait, ils ne doivent accepter aucun cadeau ou avantage de la part d'un fournisseur actuel ou potentiel sans l'autorisation explicite et écrite de leur dirigeant.

Si la valeur d'un cadeau ou d'un avantage s'élève à 250 \$ ou plus, leur dirigeant doit également transmettre une copie de son autorisation concernant ce cadeau ou cet avantage au Bureau de l'éthique (le courriel envoyé devant décrire le cadeau ou l'avantage, en préciser la valeur approximative, ainsi que le nom de la partie qui l'offre et la raison de son offre).

Les membres de l'équipe TELUS qui exercent des fonctions liées à la sélection de fournisseurs, à la négociation avec des fournisseurs, à l'achat de biens de fournisseurs ou à la gestion des contrats avec les fournisseurs, ne se limitent pas aux membres de l'équipe Gestion de la chaîne d'approvisionnement. Ils comprennent les membres de l'équipe de tous les secteurs de TELUS qui sont en mesure de prendre des décisions concernant notamment les points suivants ou d'influer sur de telles décisions :

- la sélection de fournisseurs, y compris les fournisseurs de services comme les cabinets juridiques, les cabinets comptables, les spécialistes des TI, les consultants, ainsi que les fournisseurs de tous les types de matériels, de logiciels, d'équipements ou d'autres éléments tangibles;
- la négociation de modalités contractuelles avec un fournisseur ou plus;
- le volume des biens et services à acheter ou acquérir auprès d'un fournisseur ou plus; ou
- la gestion constante des relations avec un fournisseur ou plus, y compris le fait de renouveler ou de mettre un terme à ces relations.



Études de cas

PROBLÈME

Un fournisseur m'a offert des billets pour une partie de hockey locale. Puis-je les accepter?

ACTION

Peut-être. Si le fournisseur vous invite à assister à la partie en compagnie d'un de ses représentants, cela pourrait être considéré comme une forme de divertissement d'affaires acceptable, si cela :

- se produit pour des raisons d'affaires légitimes, y compris l'établissement de bonnes relations;
- ne se produit pas de façon fréquente;
- n'a pas pour objet d'influencer des décisions d'affaires;
- est conforme au Code et à nos valeurs.

Si le fournisseur ne participe pas, les billets doivent alors être considérés comme un cadeau et respecter les lignes directrices à l'égard des cadeaux et avantages.

PROBLÈME

J'occupe un poste de direction au service de marketing à TELUS, et j'exploite ma propre entreprise en dehors des heures de travail. Même si j'utilise mes aptitudes en marketing, mon entreprise n'est nullement en concurrence avec TELUS et ne nuit pas à ma capacité d'effectuer mes tâches à TELUS. J'ai commencé modestement, dans mon sous-sol. Or, l'affaire me rapporte des revenus de plus en plus importants. J'envisage l'embauche d'un gérant à mi-temps, n'étant pas prêt à quitter mon emploi à plein temps. Lorsque mon affaire me rapportera autant que mon salaire, je crois que je m'y consacrerai à temps complet. J'estime que je gagne sur tous les plans : un salaire assuré par TELUS et une affaire en plein essor, gage de sécurité future. Est-ce un conflit d'intérêts?

ACTION

Non. Comme TELUS ne cible pas actuellement le même créneau que votre entreprise, vous êtes réputé exploiter cette dernière conformément à l'éthique sans que survienne un conflit d'intérêts dans la mesure où vous le faites hors de vos heures de travail et où cela ne nuit pas à votre capacité d'effectuer votre travail pour le compte de TELUS au mieux de vos aptitudes. Si toutefois TELUS décidait à l'avenir de s'engager dans le même créneau que votre entreprise, vous vous trouveriez en conflit d'intérêts, et ce, même si vous exploitiez avant elle ce créneau. Vous devriez alors décider lequel de vos deux intérêts, votre propre affaire ou celle de votre employeur, recevra votre pleine attention.

PROBLÈME

J'ai épousé récemment le propriétaire d'une franchise locale qui vend des services mobiles d'une entreprise concurrente. Nous avons convenu de ne pas parler travail à la maison. Récemment, mon dirigeant m'a prévenu que je pourrais être en conflit d'intérêts. Que dois-je faire?

ACTION

Vous êtes dans une situation qui peut donner l'impression d'être une situation de conflit d'intérêts. Même si vous et votre conjoint avez pris la décision de ne pas parler travail, les personnes de l'extérieur (dont votre employeur) peuvent être d'avis que vous vous trouvez en conflit d'intérêts. Vous devriez discuter de la situation plus à fond avec votre dirigeant, ainsi qu'avec le Bureau de l'éthique au besoin, et déterminer dans quelle mesure vous avez accès à des renseignements de TELUS qui pourraient profiter à l'entreprise de votre conjoint, pour ensuite envisager des solutions propres à dissiper toute apparence de conflit d'intérêts.

PROBLÈME

J'installe du câblage intérieur de télécommunication pour TELUS auprès de notre clientèle PME. Avec la croissance des services de communication, la demande est forte dans mon domaine de compétence. Puis-je en profiter pour démarrer ma propre entreprise en dehors des heures de travail?

ACTION

Non. Vous ne pouvez vous livrer à aucune activité extérieure qui pourrait faire perdre du volume d'affaires à TELUS ou à ses filiales. Cette situation serait considérée comme un conflit d'intérêts.

PROBLÈME

Dans le cadre de mon emploi, je dois, entre autres, sélectionner des fournisseurs de technologies. Un jour, l'un d'eux m'a appelé pour m'offrir de séjourner gratuitement avec ma famille dans son luxueux condo de vacances. Il a souligné que son condo était vide et que ce serait bien dommage de le laisser inoccupé. Puis-je accepter l'offre d'utiliser le condo de ce fournisseur?

ACTION

Non. L'offre du fournisseur, très généreuse, pourrait sembler avoir été faite dans l'optique que vous lui procuriez plus tard un traitement de faveur grâce à votre poste à TELUS. Vous devez décliner l'offre.

PROBLÈME

Pendant la pause-repas, j'ai entendu une conversation entre deux autres membres de l'équipe concernant l'acquisition projetée par TELUS d'une participation minoritaire dans une entreprise qui développe des logiciels de communication. Puis-je acheter des actions de cette société ou suggérer à ma conjointe de le faire?

ACTION

Non. Même si vous avez appris par accident l'existence du projet d'investissement de TELUS, il vous est interdit d'acheter des actions, parce que vous êtes membre de l'équipe TELUS. Cette interdiction s'applique également à votre conjointe puisqu'elle obtiendrait l'information de vous, qui êtes membre de l'équipe TELUS. Cela dit, votre conjointe et vous serez en mesure d'acheter des actions lorsque l'information relative à la participation de TELUS dans l'entreprise de logiciels aura été divulguée.

PROBLÈME

À titre de directeur de comptes à TELUS, je gère plusieurs comptes de clients. Je suis ami avec le propriétaire de l'un de mes comptes clients, et nous sommes étroitement liés depuis l'enfance. Je ne détiens aucun intérêt personnel, commercial ou financier dans l'entreprise de mon client. Y a-t-il l'apparence d'un conflit?

ACTION

Oui. Même si vous ne détenez aucun intérêt personnel, commercial ou financier dans l'entreprise de votre client, il peut tout de même y avoir l'apparence d'un parti pris favorable ou d'un traitement préférentiel pour son entreprise. Vous devez éliminer la perception d'un conflit d'intérêts en signalant cette relation à votre dirigeant et en cessant la gestion de ce compte. De plus, il y a aussi conflit d'intérêts possible si vous gérez le compte d'une entreprise exploitée par un membre de votre famille.

PROBLÈME

Je suis directeur du service à la clientèle et mon neveu postule un emploi à TELUS à titre d'ingénieur. Puis-je recommander de l'engager?

ACTION

Oui. Pour éviter un conflit d'intérêts, vous ne devez participer d'aucune façon à la décision d'embauche. Vous pouvez toutefois transmettre une lettre de recommandation personnelle au recruteur Personnes et culture concerné.

PROBLÈME

Je dois me rendre à l'étranger plus tard ce mois-ci. J'ai donc besoin d'obtenir rapidement un permis de travail. La personne qui traite ma demande à l'ambassade m'a dit que le processus pourrait être accéléré si je versais une petite somme en liquide. Puis-je verser une telle somme?

ACTION

Tout dépend de la situation. Si la somme en question correspond à des frais officiels exigés par l'ambassade pour bénéficier de services accélérés, vous pouvez la verser. En revanche, si la somme en question est versée clandestinement à la personne qui procède au traitement de la demande, cela constitue un pot-de-vin et est donc interdit. Vous devez demander un reçu ou un document officiel quelconque prouvant que les frais réclamés sont légaux. Si la personne concernée ne peut vous fournir un tel reçu ou document officiel et que vous doutez du caractère légal des frais réclamés, vous devez d'abord consulter votre dirigeant ou le Bureau du chef des données et des relations de confiance.



Lignes directrices

Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements

Nous respectons la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des renseignements se rapportant aux autres, et ce, qu'ils concernent les membres de l'équipe, les contractuels, les fournisseurs ou les partenaires communautaires, et nous gagnons la confiance de toutes ces parties prenantes en gérant leurs renseignements de façon éthique et efficace.

La définition de « client » englobe nos clients directs, les clients qui sont aussi des concurrents, les clients tiers (clients de nos clients) et peut comprendre des membres de l'équipe qui sont aussi nos clients. Toute donnée personnelle sur un client ou un membre de l'équipe est confidentielle et peut être divulguée uniquement de la manière prescrite dans le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et conformément aux lois.

Protéger les informations confidentielles
du client et le respect de la vie privée du
client en soutenant nos engagements de
confidentialité.

À TELUS, nous sommes fiers du travail que nous réalisons pour protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe, et de l'excellente réputation que nous nous sommes forgée sur ce plan. Dans le monde technologique d'aujourd'hui où l'innovation est le mot d'ordre, la protection de la vie privée est plus importante et plus complexe que jamais. Nous dépendons du fait que les clients nous confient leurs



renseignements personnels. En conséquence, nous devons constamment être sur un pied d'alerte pour continuer à mériter cette confiance.

Chaque membre de l'équipe est tenu de donner priorité à la protection de la vie privée avant tout lorsqu'il traite des renseignements personnels, et de bien comprendre les engagements en matière de la vie privée pris par TELUS envers les clients et les membres de l'équipe, énoncés au telus.com/vieprivee.

Les membres de l'équipe sont autorisés à accéder aux renseignements personnels des fournisseurs, partenaires, clients ou membres de l'équipe uniquement s'ils ont un motif d'affaires raisonnable. Ils doivent utiliser les renseignements personnels uniquement pour ce besoin d'affaires précis.

Pour respecter les lois sur la protection de la vie privée, protéger la confidentialité des renseignements et maintenir un milieu de travail respectueux, les membres de l'équipe ne doivent enregistrer aucune conversation, ni prendre aucune photo, ni réaliser aucune vidéo en milieu de travail au moyen d'une caméra ou d'un dispositif d'enregistrement quelconque (téléphone intelligent compris) sans l'autorisation préalable soit de toutes les parties susceptibles d'être enregistrées ou de figurer sur les photos ou dans les vidéos envisagées, soit de leur dirigeant ou d'un autre membre de la direction de TELUS. Les membres de l'équipe doivent communiquer avec leur dirigeant ou le Bureau de l'éthique pour obtenir des précisions sur l'enregistrement de conversations en milieu de travail.

Les politiques de protection de la vie privée et les engagements connexes qui se trouvent sur le site telus.com/privee comportent des lignes directrices et des façons d'agir concernant la gestion des renseignements personnels des clients, des fournisseurs et des membres de l'équipe. Divers secteurs de l'entreprise peuvent utiliser des pratiques de gestion additionnelles. Consultez votre dirigeant pour obtenir plus de détails.

Études de cas

PROBLÈME

Je travaille dans un centre d'appels et une amie m'appelle et me demande de rechercher l'adresse et le numéro de téléphone d'une vedette de la télé, car ces renseignements ne figurent pas dans l'annuaire téléphonique. Est-ce que je devrais donner ces renseignements à mon amie?

ACTION

Non. À moins d'avoir un motif d'affaires justifiable pour consulter ces renseignements, vous ne devez même pas accéder au compte de ce client et ne devez certainement pas donner ces renseignements à votre amie.

PROBLÈME

Mon voisin est un ami de la famille d'un de mes anciens collègues, qui relève maintenant d'un autre dirigeant. Mon voisin me demande des nouvelles de ce collègue. Je lui explique qu'il ne fait plus partie de mon équipe et qu'il est en congé pour cause de stress. Aurais-je dû discuter de la situation de mon ancien collègue avec un ami proche de la famille?

ACTION

Non. Vous ne devez pas discuter de la situation de votre ancien collègue, même si votre voisin est un ami proche de la famille. Les membres de l'équipe ne doivent pas divulguer des renseignements personnels concernant les membres de l'équipe pour des motifs qui ne sont pas liés au travail. Ils doivent être particulièrement prudents en ce qui a trait aux renseignements concernant la santé, les finances et les mesures disciplinaires. La divulgation de tels renseignements est contraire aux politiques de

protection de la vie privée et aux engagements connexes de TELUS indiqués sur le site telus.com/privée.

PROBLÈME

Aujourd'hui, j'ai eu une expérience difficile avec un client, et je n'ai pas pu le satisfaire. J'ai mon propre blogue sur notre intranet et j'aimerais faire part de mon expérience aux autres membres de l'équipe pour avoir leur avis sur la façon de gérer ce genre de situation. Est-ce que je devrais le faire?

ACTION

Demander l'opinion de vos collègues est une excellente idée. Vous devez toutefois faire preuve de prudence. Même si vous publiez cette histoire à l'interne, vous devez protéger la confidentialité du client. Relisez le texte que vous voulez publier pour vous assurer de ne pas dévoiler l'identité du client et parlez-en d'abord avec votre dirigeant.

PROBLÈME

Ma sœur est en dispute conjugale avec son conjoint. Ai-je le droit de l'aider en consultant les renseignements sur les appels figurant dans le compte de son conjoint?

ACTION

Non. À moins d'avoir un motif d'affaires pour consulter ces renseignements, vous ne devez pas accéder au compte de ce client et ne devez certainement pas donner ces renseignements à votre sœur. Une telle divulgation constituerait une atteinte à la vie privée et serait considérée comme un conflit d'intérêts.

Intégrité personnelle

Individuellement et collectivement, notre intégrité personnelle implique une utilisation honnête des ressources de l'entreprise, comme le temps, les fonds et les biens dans le cadre des échanges avec des collègues ou d'autres personnes, et le respect de la priorité Les clients d'abord. Les besoins de l'entreprise doivent avoir préséance dans l'emploi de notre temps de travail. Les biens de l'entreprise, sauf en cas d'autorisation contraire fournie par les membres de la direction appropriés, doivent être utilisés uniquement aux fins d'affaires. Bien que nous respectons la vie privée et l'autonomie des membres de l'équipe dans le cadre de leur vie personnelle, leurs actions (au travail et à l'extérieur de celui-ci) peuvent avoir une incidence négative sur la réputation de notre entreprise.

Nous nous engageons à
faire un usage approprié
et judicieux de nos
ressources.

Fraude

Nous suivons une politique de tolérance zéro dans les cas de fraude confirmée. La fraude peut être définie comme tout acte intentionnel ou toute omission, tromperie, falsification ou fausse déclaration délibérée, visant à tromper autrui, et entraînant un désavantage pour la victime ou un avantage pour l'instigateur. Les membres de l'équipe ne doivent commettre aucune fraude, directe ou indirecte, y compris

la falsification de comptes, les pratiques de vente agressives, le remboursement frauduleux de dépenses, le vol de temps et toute autre pratique frauduleuse ou tout autre signalement frauduleux. Si vous avez l'impression que quelqu'un commet un acte frauduleux ou vous incite à en commettre un, ou si vous êtes au courant d'une situation potentiellement frauduleuse, vous devez aviser votre supérieur ou le Bureau de l'éthique. Exemples d'activités frauduleuses ou inappropriées :

- Modification d'un contrat de vente ou création de comptes fictifs pour atteindre des objectifs ou obtenir une prime incitative à la vente;
- Ajout de services au compte d'un client à son insu ou sans son consentement, ou suppression de services;
- Présentation de renseignements médicaux falsifiés pour obtenir des prestations pour invalidité;
- Falsification des heures travaillées pour obtenir une rémunération plus élevée ou pour éviter toute mesure disciplinaire pour cause de retard ou d'absence;
- Soumission de demandes de prestation frauduleuses aux fournisseurs de service de TELUS.

Déplacements et dépenses

Les fonds de TELUS sont réservés à une utilisation d'affaires normale. Nous devons respecter les politiques de l'entreprise concernant les dépenses remboursables, les limites de dépenses, l'utilisation des cartes de crédit d'entreprise, les fournisseurs de service de voyage privilégiés, les approbations de la direction, les reçus, les notes de frais et les autres questions relatives aux déplacements. Nous sommes tenus de consigner nos frais de déplacement de façon honnête, précise et complète. Consultez la Politique relative aux dépenses des employés et la Politique sur les déplacements d'affaires de TELUS pour en savoir plus sur les règles relatives aux dépenses remboursables.

Respect des lois canadiennes et étrangères

Nous respectons toutes les lois en vigueur dans les pays où nous faisons affaire. Les membres de l'équipe sont tenus de comprendre les lois relatives à leur travail et de s'y conformer. Il incombe aux dirigeants de veiller à ce que les membres de leur équipe soient au fait de leurs responsabilités à cet égard et du devoir qu'ils ont de demander l'avis des équipes Services juridiques, Personnes et culture, Affaires réglementaires ou

Fiscalité en cas de doute sur la conduite à adopter, en particulier en ce qui concerne les transactions internationales ou celles régies par des lois étrangères.

Les membres de l'équipe doivent savoir que de nombreux pays ont des lois qui régissent l'importation et l'exportation de biens, de services, de logiciels et de technologies, et ce, pour diverses raisons, dont la sécurité nationale et la politique étrangère.

Contribution au mieux-être des collectivités

Nous nous engageons à appuyer les collectivités dans lesquelles les membres de l'équipe vivent et travaillent. Nous encourageons les membres de l'équipe à soutenir leurs collectivités en faisant du bénévolat et en participant à des activités caritatives comme les Journées du bénévolat de TELUS.

Lorsque nous représentons TELUS et contribuons au mieux-être de nos collectivités, nous devons :

- respecter les valeurs de TELUS et nous conformer aux normes du Code afin de toujours représenter TELUS de manière éthique;
- veiller à ce que les activités externes n'empiètent pas sur notre rendement au travail et ne donnent pas lieu à des conflits d'intérêts;
- obtenir l'approbation de l'équipe Investissement communautaire avant de donner des fonds appartenant à TELUS ou de verser des contributions au nom de TELUS;
- préciser clairement que les opinions que nous exprimons dans le cadre de notre participation aux activités communautaires reflètent nos propres points de vue, et non ceux de TELUS.

Concurrence loyale/légale/éthique

Nous appliquons consciencieusement et délibérément des normes élevées de courtoisie, de professionnalisme, d'équité et d'honnêteté dans nos échanges avec les partenaires, les fournisseurs, les clients et les concurrents. Nous devons signaler toute pratique contraire à l'éthique d'une tierce partie à notre dirigeant ou à la LigneÉthique TELUS.

Pots-de-vin et paiements de facilitation

Nous condamnons toute forme de malhonnêteté, y compris les paiements de facilitation et tout autre type de trafic d'influence, de cadeaux et d'avantages ne respectant pas les lignes directrices, de pots-de-vin ou d'extorsion, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'une tierce partie. Nous ne faisons aucune exception à cette exigence, même dans le cas de coutumes locales. Les membres de l'équipe doivent être conscients que TELUS doit se conformer aux lois nationales et internationales en vigueur relatives au trafic d'influence et à la corruption, sous peine de faire l'objet de sanctions civiles ou pénales sévères. Les membres de l'équipe sont invités à consulter la Politique TELUS de lutte contre la corruption pour obtenir des précisions à ce sujet.

Nous ne devons jamais offrir, verser
ou recevoir un pot-de-vin ou une
commission occulte.

On entend par « paiements de facilitation » des paiements modestes et non officiels effectués pour obtenir ou accélérer l'exécution d'un acte de routine par un fonctionnaire ou un représentant du gouvernement. Par exemple, un membre de l'équipe peut se voir demander de verser un paiement de facilitation pour obtenir un permis de routine exigé pour l'exécution d'activités commerciales, pour assurer le traitement de visas ou de bons de commande, pour bénéficier de services par courriel ou par téléphone, ou encore pour accélérer le passage de marchandises aux douanes. Les paiements de facilitation sont considérés comme des pots-de-vin et sont strictement interdits, même là où de tels paiements ne sont pas forcément illégaux. En revanche, le paiement de taxes et de frais gouvernementaux ou d'autres frais exigés par la loi n'est pas considéré comme un paiement de facilitation. D'autres lignes directrices au sujet des pots-de-vin figurent au paragraphe « Cadeaux et avantages », ci-dessous, ainsi que dans la Politique de lutte contre la corruption.

Renseignements confidentiels de tierces parties

Nous ne cherchons pas indûment à percer des secrets industriels ou à obtenir de l'information confidentielle ne nous appartenant pas. Si nous obtenons de l'information non sollicitée qui semble dévoiler des secrets industriels ou de l'information confidentielle d'une autre partie sans le consentement du propriétaire, nous en informons immédiatement notre dirigeant et ne réacheminons, ne distribuons ni n'utilisons l'information avant d'avoir obtenu des directives de notre équipe de direction ou des Services juridiques. Aucune démarche n'est entreprise dans le but d'obtenir de l'information confidentielle sur un partenaire, un fournisseur, un client ou un concurrent auprès de membres de l'équipe ou de contractuels qui ont travaillé pour le tiers concerné. Cela n'empêche pas la collecte de renseignements avec le consentement du propriétaire ou de renseignements qui sont du domaine public. Les membres de l'équipe sont priés de consulter le Code de conduite de TELUS pour les activités de vente auprès des entreprises pour obtenir des précisions.

Concurrence légitime

Nous sommes objectifs dans nos commentaires sur les produits et services d'autres entreprises, nous nous engageons à exercer une concurrence légitime axée sur les mérites de nos produits et services, et nous ne souscrivons à aucune entente, action ou démarche concertée ayant pour objet de faire obstacle à une concurrence loyale, en violation des lois en vigueur. Les lois sur la concurrence (antitrust) sont complexes et de portée mondiale, et leur application varie selon les circonstances particulières de chaque cas. Cela concerne particulièrement les membres de l'équipe ayant des responsabilités en matière de vente, de marketing et de tarification, ainsi que les membres de la haute direction travaillant dans des domaines où les risques de déroger aux lois sur la concurrence sont plus grands, notamment dans le cadre des activités suivantes :

- établissement des modalités, des tarifs et des stratégies promotionnelles pour les produits et services de TELUS;
- création de matériel publicitaire pour les produits et services de TELUS;
- négociations, communications et interactions avec les concurrents;
- traitement et utilisation de données sur les concurrents;
- participation à des associations commerciales auxquelles adhèrent également des concurrents;
- sélection de fournisseurs et négociation avec des fournisseurs.

Les membres de l'équipe qui exercent ces fonctions doivent consulter les Services juridiques pour être certains de posséder les notions et la formation nécessaires concernant les lois sur la concurrence et pour obtenir des directives précises et des conseils appropriés leur permettant de prendre en compte les divers aspects des lois sur la concurrence applicables à leur situation. Les membres de l'équipe sont également tenus de signaler aux Services juridiques toute infraction ou tout manquement présumé aux exigences juridiques formulées dans les lois sur la concurrence. En outre, il est souvent essentiel de demander des conseils juridiques dès le début du processus d'élaboration de nouveaux projets commerciaux étant donné les nombreuses incertitudes associées à l'application de ces lois.

Rapports avec les gouvernements

TELUS accorde beaucoup d'importance à ses rapports avec tous les ordres de gouvernement. Les membres de l'équipe ayant des rapports avec les gouvernements doivent connaître les exigences en matière de lois, de réglementations et de politiques relatives notamment au lobbying, aux cadeaux et aux avantages, aux conflits d'intérêts, au trafic d'influence et à la corruption, à l'embauche d'anciens fonctionnaires et aux activités d'approvisionnement. Pour obtenir des précisions, les membres de l'équipe peuvent aussi consulter le Code de conduite de TELUS pour les activités de vente auprès des entreprises, ainsi que la Politique de lutte contre la corruption.

TELUS communique activement et ouvertement avec tous les ordres de gouvernement et les législateurs dont les points de vue ont des effets sur notre entreprise et notre industrie. Les membres de l'équipe et les conseillers et contractuels qui agissent au nom de TELUS ne doivent participer à aucune activité de lobbying à moins qu'ils ne soient inscrits à titre de lobbyistes et autorisés à le faire par l'équipe Relations gouvernementales de TELUS. Les membres de l'équipe qui ont des rapports avec des élus ou leur personnel, ou avec des fonctionnaires (y compris les employés de sociétés d'État) doivent consulter l'équipe Relations gouvernementales de TELUS pour s'assurer de respecter la réglementation sur le lobbying.

Les membres de l'équipe doivent être au fait des lois et des règlements qui interdisent aux représentants gouvernementaux d'accepter des cadeaux et des activités de divertissement ou de se placer en position de conflit d'intérêts réel ou perçu à l'égard de leur employeur, ou qui les soumettent à des restrictions sur ces plans.

Les membres de l'équipe qui embauchent d'anciens fonctionnaires doivent connaître les restrictions établies par les gouvernements relatives aux possibilités pour leurs anciens employés d'accepter un emploi ou du travail, ou de siéger au conseil d'administration ou d'agir comme conseillers auprès du conseil d'administration d'une entité avec laquelle ils ont eu des rapports étroits pendant une certaine période, après avoir quitté leur emploi au sein du gouvernement.

Activités politiques

En tant que simples citoyens, nous sommes libres de prendre part à des activités politiques et d'appuyer des causes, des candidats ou des partis politiques de notre choix. Toutefois, à moins d'avoir reçu l'approbation expresse de TELUS, nous n'associerons pas TELUS à nos activités politiques personnelles. TELUS ne rembourse aucune contribution politique personnelle. À titre d'entreprise citoyenne responsable, TELUS verse occasionnellement des contributions à des partis politiques, des candidats ou des campagnes dans le but de favoriser le processus démocratique au Canada, mais seulement lorsque la loi le permet et jamais pour s'attirer des faveurs ou obtenir un traitement préférentiel. Toutes les contributions politiques, qu'il s'agisse de contributions directes, de commandites ou de contributions en nature, doivent être faites par l'intermédiaire de l'équipe Relations gouvernementales. Aucune contribution de nature politique n'est permise à l'extérieur du Canada.

Vos contributions et vos activités
politiques personnelles doivent être
séparées de TELUS.



Droits de propriété et biens d'autrui

Nous respectons les droits de propriété et les biens d'autrui. Cela inclut autant les biens corporels qu'incorporels, comme ceux protégés par les droits de propriété intellectuelle. Les droits de propriété intellectuelle incluent les marques de commerce, les droits d'auteur, les brevets, les conceptions industrielles, les renseignements confidentiels, le savoir-faire et les secrets commerciaux. Parmi les biens représentant une propriété intellectuelle avec lesquels il nous arrive de travailler, citons les documents écrits, les logos, les suggestions novatrices, les images, les produits audio et vidéo et les logiciels. Nous respectons les licences et les conditions d'utilisation de la propriété intellectuelle d'autrui. Les documents protégés par des droits d'auteur ne sont pas copiés en tout ni en partie, ni utilisés en violation d'une loi ou d'une entente avec des fournisseurs, concédants de licence ou autres parties. Les modalités des licences d'utilisation d'un logiciel peuvent être incluses dans les manuels d'instruction, figurées dans un document distinct ou enregistrées sur le disque même; le fait de lever les scellés sur l'emballage d'un disque peut constituer une acceptation de l'entente énoncée.

Participation à un fait juridique

Si vous êtes mêlé à un fait juridique de nature civile, criminelle ou réglementaire susceptible de perturber votre travail ou de nuire à la réputation ou aux intérêts de TELUS, vous devez en informer votre dirigeant immédiatement.

Si un membre de l'équipe est témoin d'une activité apparemment illégale (de la pornographie juvénile, à titre d'exemple) dans le cadre de son travail, il doit la signaler immédiatement au Bureau de la sûreté de TELUS, qui décidera des mesures à prendre (signalement à l'autorité compétente, par exemple).

Influence induite sur la conduite des audits

Il est interdit aux membres de l'équipe et aux personnes qui agissent sous leur direction de prendre part, directement ou indirectement, à quelque action que ce soit visant à exercer une influence induite sur les auditeurs externes ou internes de l'entreprise ou sur leurs représentants, ou encore à contraindre, à manipuler ou à tromper ces auditeurs ou leurs représentants.

Respect en milieu de travail et droits de la personne

Nous nous engageons à traiter tous les membres de l'équipe actuels, potentiels ou anciens, et tous les partenaires, fournisseurs, actionnaires et clients, de même que toutes les autres personnes avec lesquelles nous faisons affaire de manière non discriminatoire et exempte de harcèlement. Nous nous engageons aussi à maintenir en place un milieu de travail respectueux qui favorise la contribution de chaque membre de l'équipe et qui tient compte de sa valeur et garantit le respect de ses droits.

Tout membre de l'équipe a droit à un milieu de travail exempt de comportements inacceptables et doit s'abstenir de tout comportement de ce type envers autrui. Les comportements inacceptables comprennent l'intimidation, la discrimination et le harcèlement fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation familiale, des caractéristiques génétiques, le fait d'avoir un handicap ou d'avoir fait l'objet d'une condamnation depuis pardonnée ou à l'égard de laquelle une suspension de casier a été ordonnée.

Chaque membre de l'équipe est important. Le harcèlement et la discrimination, quelle qu'en soit la nature, ne sont pas tolérés.

Le harcèlement sexuel en milieu de travail est interdit et contrevient à la politique de Respect en milieu de travail. Le harcèlement sexuel comprend tout comportement, propos, geste ou contact de nature sexuelle qui est de nature à offenser ou humilier ou qui pourrait raisonnablement être perçu comme une condition de nature sexuelle sur toute possibilité d'emploi.

Pour les besoins de cette section, le « milieu de travail » et le « lieu de travail » de TELUS ne se limitent pas aux locaux de TELUS et ne comprennent pas que les heures

ouvrables habituelles. Ces termes englobent aussi toute activité ou tout événement se produisant hors des heures ouvrables habituelles ou des locaux de TELUS et ayant un lien avec le lieu de travail et l'emploi du membre de l'équipe à TELUS.

Bien que l'esprit de la loi soit le même partout, la législation en matière de droits de la personne à laquelle les entreprises de TELUS sont assujetties peut légèrement varier selon l'entreprise de TELUS visée et le pays dans lequel elle exerce ses activités. Par exemple, certains des motifs de discrimination ou de harcèlement proscrits par la loi peuvent légèrement différer d'un pays à l'autre. Pour de plus amples détails, les membres de l'équipe sont invités à consulter la Politique de respect en milieu de travail.

Valorisation de la diversité et de l'intégration

Nous croyons que la diversité de notre équipe représente un avantage concurrentiel considérable et que cette diversité se manifeste à son meilleur lorsque nous respectons les traditions, les croyances, les styles de vie, les aptitudes et les perspectives de tous les membres de notre équipe.

Notre détermination à favoriser des pratiques inclusives passe entre autres par l'aménagement du milieu de travail, conformément à la loi, afin de permettre aux personnes qualifiées qui ont à surmonter certaines difficultés (comme un handicap) d'effectuer leur travail. Citons, comme exemples d'aménagement, une modification technique ou physique à un poste de travail, ou encore un remaniement des tâches. Pour obtenir des précisions, les membres de l'équipe au Canada sont invités à consulter la Politique sur les mesures d'adaptation. Les membres de l'équipe sont également invités à consulter la Politique en matière d'accessibilité.

Santé et sécurité

Nous mettons tout en œuvre pour que les activités se déroulent de manière saine et sécuritaire dans l'ensemble de nos établissements afin de protéger la vie et la santé des membres de notre équipe, de protéger nos biens, de garantir la continuité des affaires et de mériter la confiance du public. Lorsque nous travaillons chez un client ou sur la voie publique, nous protégeons les droits et assurons la sécurité des clients, du public et des membres de l'équipe, comme le prévoit la Politique de TELUS sur la santé et la sécurité.

Nous avons comme objectif de prévenir les blessures, les maladies et les incidents par l'évaluation régulière des technologies et des programmes relatifs à la santé et à la sécurité et par l'apport des améliorations qui s'imposent. Nous offrons de la formation aux membres de l'équipe pour les aider à bien connaître les comportements sécuritaires et à les intégrer dans leurs activités quotidiennes au travail. Nous disposons des normes d'exploitation, des pratiques, des systèmes et des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la Politique de TELUS sur la santé et la sécurité.

Nous sommes tenus de nous présenter au travail et de rester aptes à accomplir nos tâches, sans que notre capacité à le faire soit entravée à quelque égard que ce soit par les effets de l'alcool, de drogues illégales, de médicaments ou d'autres substances psychotropes. Notre attitude en ce qui concerne la consommation de drogues, d'alcool ou d'autres substances psychotropes influe non seulement sur notre image individuelle, mais également sur celle de TELUS. Pour de plus amples détails, les membres de l'équipe sont invités à consulter la Politique de l'entreprise en matière de consommation d'alcool et de drogues.

TELUS s'engage à offrir un milieu de travail sécuritaire et sans violence à tous les membres de l'équipe. On entend notamment par « violence en milieu de travail » l'intimidation, la cyberintimidation, les remarques désobligeantes et tout autre comportement agressif ou violent. La violence en milieu de travail n'est pas seulement une question de santé et de sécurité des employés, mais peut également relever du droit pénal. Par conséquent, elle n'est aucunement tolérée, et chaque incident fera l'objet d'une enquête. Pour de plus amples détails, les membres de l'équipe sont invités à consulter le document Prévention de la violence en milieu de travail : Politique de signalement et d'enquête.

Environnement et durabilité

Nous croyons qu'il existe des liens étroits entre notre entreprise, notre équipe et la santé et la prospérité de nos collectivités, et nous nous engageons à assurer une bonne gestion environnementale et à agir comme une entreprise citoyenne responsable. Nous veillons à ce que cet engagement et cette responsabilité se concrétisent en adoptant, en affaires, une approche équilibrée entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux.

TELUS s'engage à protéger l'environnement et à préserver les ressources naturelles.

Les valeurs de TELUS se reflètent dans notre conformité aux exigences environnementales applicables et dans nos actions visant à constamment améliorer notre rendement à l'égard de l'environnement et à établir une culture de durabilité. Nous encourageons les membres de l'équipe à tenir compte des facteurs économiques, sociaux et environnementaux dans leurs efforts de planification stratégique, leur prise de décisions et leurs activités au quotidien.

Pour de plus amples renseignements sur notre engagement à l'égard de l'environnement, consultez la Politique environnementale de TELUS et l'intranet de l'entreprise (go/vert). Vous y trouverez des renseignements sur notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001:2004 et d'autres ressources importantes. Pour obtenir des renseignements détaillés sur notre stratégie et nos progrès en matière de durabilité, consultez le [Rapport sur la durabilité](#).

Études de cas

PROBLÈME

Nous venons d'embaucher quelqu'un qui occupait un poste de direction chez l'un de nos concurrents. Cette personne participait activement à l'élaboration de la stratégie d'expansion du concurrent et détient de l'information qui nous serait précieuse. Peut-on lui demander de divulguer les éléments confidentiels de cette information?

ACTION

Non. Le nouveau membre de l'équipe a l'obligation de protéger les renseignements confidentiels ou exclusifs de son ancien employeur, tout comme vous seriez tenu à la même obligation envers TELUS si vous quittiez l'entreprise. Vous devez respecter l'intégrité personnelle du membre de l'équipe tout comme l'obligation qu'il a envers son ancien employeur.

PROBLÈME

J'ai découvert qu'un membre de l'équipe divulgue des renseignements confidentiels d'un tiers (concurrent, fournisseur, client, etc.) à d'autres membres de l'équipe TELUS. Que dois-je faire?

ACTION

Vous devez immédiatement signaler la situation à votre dirigeant et à la LigneÉthique. La divulgation de tels renseignements pourrait entacher gravement la réputation de TELUS et exposer cette dernière à des poursuites judiciaires. Il est donc essentiel de prendre sur-le-champ des mesures pour empêcher la divulgation de tels renseignements confidentiels.

PROBLÈME

Un collègue et moi avons eu des divergences de vues sur les lieux de travail. Nous sommes amis sur Facebook, comme avec bien d'autres de nos collègues. Dans certains commentaires qu'il a publiés, ce collègue m'a traité de raté. Ce geste est-il considéré comme de la cyberintimidation?

ACTION

Oui. De tels commentaires sont considérés comme de la cyberintimidation et sont inacceptables. La cyberintimidation peut prendre plusieurs formes. Citons en exemple le fait d'envoyer des courriels offensants ou des menaces par courriel, de publier des commentaires ou de dénigrer quelqu'un sur les médias sociaux ou sur une plateforme de clavardage utilisée au travail. Si vous êtes victime d'un tel comportement ou en êtes témoin, adressez-vous au Bureau responsable du respect en milieu de travail de Personnes et culture ou à votre dirigeant.

PROBLÈME

Nous avons recours aux services d'un entrepreneur pour éliminer les matières dangereuses, telles que le plomb. Je connais le chef de l'équipe de l'entrepreneur et je soupçonne que les matières dangereuses ne sont pas éliminées conformément à la loi. Cela devrait-il me préoccuper? Après tout, ce n'est pas mon entreprise et ils nous font probablement économiser de l'argent.

ACTION

Oui, vous devez intervenir, parce que les actions de l'entrepreneur pourraient engager la responsabilité de TELUS. En outre, l'élimination incorrecte des déchets est incompatible avec notre engagement à réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement et à adopter des pratiques durables. Si les membres de l'équipe estiment que quiconque avec qui nous travaillons agit de manière incorrecte, ils doivent en discuter avec leur dirigeant ou avec un responsable de TELUS Environnement, ou encore communiquer avec la LigneÉthique.

PROBLÈME

Vous recevez un SMS de votre gestionnaire indiquant à quel point vous êtes attrayant(e) et il (elle) vous questionne sur vos préférences sexuelles. Vous êtes mal à l'aise avec le contenu du message mais vous vous inquiétez de subir des représailles ou que votre carrière soit impactée négativement si vous lui mentionnez que son SMS est inapproprié et indésirable. Que devez-vous faire?

ACTION

Le comportement du gestionnaire est inacceptable et est considéré comme un harcèlement sexuel en milieu de travail. Tous les membres de l'équipe ont le droit à un environnement de travail exempt de harcèlement. Quel que soit le niveau hiérarchique ou le titre d'emploi de la personne ayant un comportement inapproprié, vous devriez communiquer avec le Bureau du respect en milieu de travail ou le Bureau de l'éthique pour obtenir des conseils. Les représailles contre un membre de l'équipe qui dépose une plainte de bonne foi sont strictement interdites.

Biens et renseignements de l'entreprise

Les biens de l'entreprise sont à la fois matériels (p. ex. équipement, fournitures, outils, fonds, réseaux de communications, immeubles) et immatériels (p. ex. logiciels, renseignements confidentiels, dossiers électroniques, propriété intellectuelle, marque, clientèle, réputation). Nous prenons les mesures appropriées pour protéger les biens de l'entreprise contre l'exposition indue à tout risque ou à toute responsabilité.

Renseignements de l'entreprise

En tant que membres de l'équipe TELUS, nous avons accès à des renseignements sur l'entreprise qui sont la propriété de TELUS et sont utilisés par l'entreprise dans le cadre de ses activités. À moins qu'ils aient été publiés spécialement pour un usage externe et qu'ils aient été diffusés publiquement, la totalité des dossiers, des documents, des rapports, des données, des plans, des procédés et des méthodes de l'entreprise sont considérés comme des renseignements de celle-ci, et ne doivent pas être diffusés sans autorisation adéquate. L'accès doit en être réservé aux seuls membres de l'équipe qui ont besoin d'en prendre connaissance pour des raisons commerciales légitimes. Les membres de l'équipe sont invités à consulter les politiques de Sûreté d'entreprise pour obtenir des précisions sur le classement et la sauvegarde des biens informationnels de TELUS.

L'usage personnel limité des systèmes
de l'entreprise est permis aux termes du
Code.

Les membres de l'équipe, y compris ceux qui ne travaillent plus pour TELUS, ne doivent utiliser ou divulguer aucun secret commercial, aucune donnée concurrentielle et aucun autre renseignement exclusif ou confidentiel de l'entreprise, que ce soit à leur profit ou au profit d'autres personnes. Dans les cas où l'entreprise est disposée à partager des renseignements confidentiels, les Services juridiques peuvent contribuer à la préparation d'une entente de confidentialité ou d'octroi de licence afin de protéger TELUS.

Afin d'assurer la sécurité et l'intégrité de nos réseaux, seuls des logiciels approuvés doivent être utilisés sur l'équipement de TELUS. Aucun membre de l'équipe ne doit installer ou utiliser sciemment un programme ou un code susceptible d'endommager les biens informationnels de TELUS. Tout membre de l'équipe est tenu de prendre des précautions raisonnables pour que les logiciels et les données soient exempts de codes malveillants et que leur utilisation soit sécuritaire dans l'environnement informatique de TELUS.

Divulgence publique

TELUS est assujettie à des règles strictes à l'égard de la divulgation de renseignements financiers et autres renseignements importants au public. La divulgation sélective, par un membre de l'équipe, de renseignements confidentiels peut engager la responsabilité de TELUS et du membre de l'équipe en question. Toutes les discussions sur TELUS dans un environnement public doivent respecter la Politique sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise, que les membres de l'équipe sont invités à consulter pour de plus amples détails.

Voici des situations typiques pouvant donner lieu à une divulgation publique inappropriée :

- Participation à un forum de discussion, à un site de réseautage social ou de clavardage, à un blogue ou à un babillard électronique traitant de placement. Le membre de l'équipe, s'il participe à ce type d'activités, ne doit divulguer aucun renseignement confidentiel à propos de TELUS.
- Discussion portant sur TELUS avec un membre de la communauté financière ou des médias. Toute demande émanant de ces groupes doit être transmise aux porte-parole autorisés et spécialement formés de TELUS.
- Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec les services Relations avec les investisseurs ou Communications d'entreprise.
- Présentations à des groupes du monde des affaires ou de l'éducation ou à des groupes communautaires. Les membres de l'équipe invités à faire de telles présentations doivent obtenir l'approbation du vice-président, Relations

avec les investisseurs avant d'accepter. Par ailleurs, toutes les allocutions ou présentations publiques doivent être soumises à l'examen préalable du service Relations avec les investisseurs quand celui-ci en fait la demande.

- S'il s'agit d'une présentation destinée à un public interne de TELUS, les membres de l'équipe doivent obtenir la confirmation de leur dirigeant si la présentation contient de l'information confidentielle ou sensible.

Dossiers commerciaux

Il est essentiel de disposer de dossiers exacts et fiables pour être en mesure de nous acquitter de nos obligations administratives, juridiques et financières. Nous devons veiller à ce que tous les rapports (à usage interne ou externe), dossiers et autres données soient factuels, complets, opportuns et compréhensibles. Les renseignements confidentiels et à diffusion restreinte doivent être identifiés de façon appropriée et traités en tant que tels comme le soulignent nos politiques de sécurité.

Toute entreprise doit utiliser un processus méthodique pour conserver et détruire les dossiers et les documents conformément aux prescriptions juridiques et aux exigences réglementaires. Les membres de l'équipe sont invités à consulter la Politique de conservation des documents pour prendre connaissance des lignes directrices concernant les périodes minimale et maximale de conservation, l'archivage des dossiers et la suspension de la destruction de dossiers en cas d'enquête ou de litige potentiel ou en cours, ainsi que pour savoir où obtenir de l'information supplémentaire.

La création de dossiers ou de documents d'entreprise (contrats, commandes, feuilles de présence, demandes de prestations, ajustements, notes de frais ou autres) faux ou trompeurs constitue un manquement au Code et à d'autres politiques de TELUS.

Transactions financières

Tous les membres de l'équipe sont tenus de comprendre leur rôle et leurs responsabilités touchant les transactions et les dossiers financiers de l'entreprise, et d'observer les procédures approuvées pour protéger, contrôler et refléter avec exactitude les transactions et en rendre compte. Pour plus de détails, les membres de l'équipe sont invités à consulter la Politique des signataires autorisés et les autres politiques du service des Finances.

L'utilisation abusive des cartes de crédit de l'entreprise et la production de fausses déclarations dans les notes de frais constituent un manquement à la Politique relative aux dépenses des membres de l'équipe.

Nous ne manipulons pas le réseau ni les systèmes pour éviter les étapes de facturation et nous n'appliquons pas de frais ou de crédits non autorisés aux comptes des clients.

Les membres de l'équipe responsables des activités d'authentification et d'approbation sont également chargés d'examiner attentivement et de vérifier dans les délais prescrits tous les documents transactionnels devant attester les entrées et sorties de fonds, conformément aux politiques de TELUS.

Sauvegarde des biens

Nous témoignons de notre fierté d'être propriétaires au nom de l'équipe TELUS en protégeant les installations, l'équipement, les outils, les fournitures, les véhicules, les fonds, les réseaux de communication et les systèmes d'information de l'entreprise contre la perte, le vol, les bris, le vandalisme, la négligence et l'utilisation ou l'élimination non autorisée.

Les membres de l'équipe sont tenus de prendre des mesures raisonnables pour protéger les moyens d'accès (mots de passe, cartes d'identité, clés, cartes et dispositifs portatifs d'authentification des utilisateurs). Il importe également de ne pas partager les ordinateurs et autres appareils de communication fournis par l'entreprise ni les mots de passe permettant d'y accéder. Les membres de l'équipe sont la première ligne de défense des biens de TELUS. Ils veillent à ne pas compromettre la sécurité des sites en ne laissant pas les portes d'accès ouvertes et sans surveillance.

Propriété intellectuelle

Les propriétés intellectuelles de TELUS constituent des biens très précieux. En effet, grâce à elles, TELUS est connue et reconnue sur le marché, et ses produits et services se démarquent de ceux de ses concurrents. Les droits de propriété intellectuelle protègent également les biens immatériels de valeur inestimable produits ou acquis par l'équipe TELUS. À TELUS, nous nous affirmons ensemble à protéger nos propriétés intellectuelles, de la même manière que nous respectons les droits de propriété d'autrui, comme cela est mentionné plus haut.

Les droits de propriété intellectuelle incluent les marques de commerce, les droits d'auteur, les brevets, les conceptions industrielles, les renseignements confidentiels, le savoir-faire et les secrets commerciaux. Parmi les biens représentant une propriété intellectuelle avec lesquels il nous arrive de travailler, citons les marques, les documents écrits, les logos, les suggestions et idées novatrices, les images, les

produits audio et vidéo et les logiciels. Lorsque nous créons une propriété intellectuelle – individuellement ou en équipe –, celle-ci appartient à TELUS et nous nous efforçons de documenter les droits de propriété connexes.

La propriété intellectuelle regroupe bon nombre d'éléments : stratégies de marketing, plans commerciaux.

Les membres de l'équipe doivent s'adresser aux Services juridiques s'ils ont besoin de plus de renseignements sur les questions de propriété intellectuelle ou au service Direction et gestion de la marque, pour en savoir davantage sur l'utilisation de notre marque.

Utilisation personnelle des appareils de communication

Dans notre monde où le futur est simple, les appareils et les équipements de communication (qu'il s'agisse de ceux de l'entreprise ou des vôtres) sont utilisés à la fois à des fins personnelles et professionnelles. Les communications électroniques s'effectuent à l'aide d'une vaste gamme d'appareils : ordinateurs, téléphones, téléphones intelligents, webcams, télécopieurs, etc. Elles peuvent prendre la forme de courriels, de messages texte, de recherches sur Internet, de photographies, de vidéos, de fichiers audio, de blogues, d'activités de réseautage social, de transferts de fichiers poste-à-poste et d'échanges physiques de supports (cédéroms, périphériques de stockage USB et appareils de type iPod). En communiquant par ces moyens, nous risquons de nous identifier en tant que membres de l'équipe TELUS, que ce soit en citant le nom de l'entreprise ou du fait des adresses de courriel ou IP utilisées.

Bien que les membres de l'équipe soient autorisés à se servir à des fins personnelles des appareils et des équipements de communication fournis par TELUS, une telle utilisation doit être limitée, et ne doit pas affecter leur travail ni nuire à TELUS de

quelque façon que ce soit. Cette utilisation personnelle doit se faire durant leurs temps libres ou durant les pauses permises raisonnables, sujette à l'approbation de la direction locale et aux besoins de l'entreprise.

Les membres de l'équipe doivent se conformer à toutes les politiques de TELUS lorsqu'ils utilisent à des fins personnelles les appareils de communication fournis par l'entreprise. Nous sommes responsables de tous les gestes que nous posons lorsque nous utilisons ces appareils.

TELUS utilise des outils informatisés pour faire le suivi de l'utilisation de ses réseaux (appels, courriel, messagerie, intranet et Internet), de l'équipement et des appareils par les membres de l'équipe et pour surveiller le trafic (y compris le contenu) sur ses réseaux afin de détecter toute menace à la sécurité ou tout autre problème. Bien que TELUS ne surveille pas activement le comportement, les courriels, le téléphone et l'accès Internet des employés, elle se réserve le droit de le faire. Les membres de l'équipe sont invités à consulter les politiques de Sûreté d'entreprise pour obtenir des précisions sur l'utilisation acceptable de l'équipement et des appareils fournis par l'entreprise.

Être responsable de votre utilisation des médias sociaux. Utiliser des outils en ligne d'une manière qui est conforme à nos lignes directrices sur les médias sociaux.

Nous encourageons la communication entre les membres de l'équipe, les clients et les partenaires par l'intermédiaire des réseaux sociaux, de blogues, de forums, de vidéos et d'autres plateformes sociales. Toutefois, les membres de l'équipe TELUS doivent :

- garder à l'esprit que toute activité en ligne laisse des traces permanentes et que la communication pourrait avoir lieu dans un espace public accessible à tous;

- éviter de commenter les produits et services TELUS, qu'ils se soient identifiés comme membre de l'équipe TELUS ou non. Cela inclut les commentaires dans une boutique d'applications ou dans un forum en ligne. S'adonner à de tels gestes peut entraîner des complications juridiques pour l'entreprise;
- faire preuve de bon sens s'ils donnent leur opinion sur un sujet quelconque pour éviter de s'exposer ou d'exposer TELUS à des actions judiciaires. Pour prévenir toute confusion, selon les circonstances, il peut être souhaitable d'ajouter l'avis suivant : « Les opinions exprimées sur ce site Web (ou dans ce blogue ou message) n'engagent que moi et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de mon employeur »;
- éviter de divulguer des renseignements confidentiels de TELUS ou qui ont été confiés à TELUS en toute confidentialité, y compris les offres promotionnelles, les lancements d'appareil à venir et les renseignements financiers, jusqu'à ce que l'information soit rendue publique;
- éviter de vendre les produits ou les services de TELUS à leurs abonnés en ligne ou dans les forums, ou d'affirmer qu'ils peuvent fournir une meilleure offre que celle affichée en magasin ou en ligne;
- faire preuve de respect envers les autres personnes et les organisations et ne pas rédiger de messages diffamatoires, discriminatoires, importuns ou de nature sexuelle;
- éviter tout contenu offensant, notamment de la pornographie ou du matériel incitant à la violence, à la discrimination ou à la haine;
- éviter d'utiliser le logo ou des images de la marque TELUS dans les communications personnelles sans l'autorisation écrite d'un membre de la haute direction ou d'un membre du service Direction et gestion de la marque;
- éviter de divulguer des renseignements personnels les concernant et qu'ils ne veulent pas porter à la connaissance du public, ainsi que des renseignements personnels concernant autrui.

- éviter de discuter des produits et des services de TELUS en ligne, y compris les messages sur Twitter concernant les problèmes de service à la clientèle, les nouvelles sur des pannes du réseau, les critiques négatives sur nos produits et services et les fils Reddit. L'équipe responsable des médias sociaux traitera toutes les communications concernant les affaires et les demandes des clients en ligne.

Si vous désirez partager du contenu ou faire la promotion des initiatives de TELUS, nous vous recommandons de télécharger l'application Amplify sur votre téléphone à partir de la boutique d'applications. Pour configurer un compte, utilisez votre adresse de courriel TELUS. Cette application présente du contenu TELUS approuvé que vous pouvez partager sur vos réseaux sociaux.



Études de cas

PROBLÈME

Une amie qui lance une nouvelle entreprise m'a demandé de lui communiquer une liste de clients de TELUS susceptibles d'être intéressés par ses services. Suis-je autorisé à lui communiquer une telle liste de clients potentiels pour son entreprise?

ACTION

Non. Les renseignements sur les clients sont confidentiels et ne doivent jamais être divulgués à quiconque hors de TELUS (ou à quelque personne que ce soit au sein de TELUS qui n'a pas besoin de ces données pour accomplir son travail).

PROBLÈME

Je suis membre d'une équipe chargée de travailler sur un document traitant d'une partie des résultats trimestriels. Au cours de mon travail, je vois régulièrement le rapport provisoire de l'ensemble des résultats avant que ces derniers

soient approuvés aux fins de publication. Un soir, mon voisin me questionne au sujet de la santé financière de TELUS. Dans le cadre de cette conversation informelle, est-il convenable de lui répondre : « Eh bien, je peux vous dire une chose, c'est que les résultats sont vraiment bons ce trimestre. »

ACTION

Non, ce n'est pas acceptable. Comme cette information n'a pas encore été rendue publique, il faut la considérer comme un renseignement exclusif et (ou) confidentiel de l'entreprise. En outre, si cette information est importante, c'est-à-dire qu'il serait raisonnable de s'attendre à ce qu'elle produise un effet important sur la valeur ou le cours de l'action TELUS, il se peut que vous ayez en fait « donné un tuyau » en violation de la loi sur les valeurs mobilières et de la Politique sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise.

PROBLÈME

J'aimerais chercher sur Internet des renseignements sur une nouvelle voiture et comparer mes découvertes avec celles de mes amis sur un site de réseautage social. Est-ce permis à partir de mon poste de travail?

ACTION

Tout dépend de la situation. Une utilisation personnelle raisonnable des appareils et des équipements de communication fournis par TELUS pour naviguer sur Internet est autorisée, à condition qu'elle soit conforme à nos politiques, soit effectuée durant vos temps libres ou durant vos pauses permises, n'affecte pas votre travail et ne nuise à TELUS d'aucune façon. N'oubliez pas que les besoins de l'entreprise ont préséance lorsque vous êtes au travail.

PROBLÈME

En naviguant sur Internet, vous arrivez sur un fil Facebook où des gens discutent des produits et services de TELUS. Dans leurs commentaires, certaines personnes font l'éloge de l'entreprise pour son service, d'autres la critiquent. Que devriez-vous faire?

ACTION

À moins que vous ayez été autorisé à agir officiellement comme porte-parole de TELUS dans ce forum, vous ne devez pas discuter en ligne des produits et services TELUS. Vous pourriez vous exposer et exposer TELUS à des risques inacceptables si vous divulguez par inadvertance des renseignements confidentiels en tentant de défendre l'entreprise ou si vos paroles sont interprétées comme étant faites au nom de TELUS alors que vous n'aviez pas l'autorisation de le faire. Pour en savoir plus, consultez les lignes directrices sur les médias sociaux.

PROBLÈME

Vous venez d'apprendre que TELUS va offrir un nouveau forfait dans les prochaines semaines et vous désirez le proposer à des clients potentiels en ligne. Que faites-vous?

ACTION

Cette information est confidentielle et ne doit pas être portée à la connaissance du public avant sa diffusion officielle. Nous demandons aussi aux membres de l'équipe d'éviter d'utiliser les médias sociaux pour proposer des forfaits ou des offres promotionnelles ou d'y affirmer qu'ils peuvent offrir un meilleur service et des tarifs plus avantageux. Cette information pourrait être trompeuse et nuire à l'expérience client. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les politiques à l'intention des membres de l'équipe, vous pouvez consulter les lignes directrices sur les réseaux sociaux.

Veillez noter que l'usage inapproprié des réseaux, de l'équipement et des appareils de l'entreprise est sanctionné par des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.



Échanges avec les fournisseurs

Nous accordons une grande importance à nos relations avec les fournisseurs (y compris les contractuels et les consultants) et avec les personnes qui agissent au nom de TELUS, car toutes ces personnes contribuent à notre réussite globale. Nous faisons tout en notre pouvoir pour que nos échanges professionnels et commerciaux avec ces personnes soient éthiques et qu'elles comprennent les attentes que nous avons envers elles, comme le stipule notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Choix des fournisseurs

- Nous faisons en sorte d'octroyer des contrats aux fournisseurs qui respectent les lois applicables dans le cadre de leurs activités d'exploitation, y compris dans leurs relations avec leurs employés, la collectivité et TELUS.
- Nous faisons en sorte de sélectionner nos fournisseurs en fonction de critères objectifs et équitables, notamment, mais sans s'y limiter, les besoins de l'entreprise, le prix, le service, la qualité, la réputation en matière d'éthique et les questions liées à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Respect des politiques applicables de TELUS

- Nous attendons des fournisseurs avec lesquels nous faisons affaire qu'ils adhèrent à des valeurs et respectent des normes similaires à celles énoncées dans les politiques de TELUS.
- Nous faisons en sorte que nos fournisseurs soient informés des politiques de TELUS touchant le travail pour lequel leurs services ont été retenus.

Programmes incitatifs financés par les fournisseurs

- Les programmes incitatifs financés par nos fournisseurs, qui sont souvent proposés à notre équipe des ventes par nos fournisseurs qui cherchent à vendre leurs produits et services, doivent être préapprouvés par un administrateur de programmes autorisé qui ne travaille pas avec les membres de l'équipe admissibles.



Examen des lignes directrices et des politiques

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, envisagez le recours aux politiques suivantes dans la mesure où elles s'appliquent à votre situation.

Politique d'accessibilité	Processus et lignes directrices en matière d'embauche	Politique sur la protection de la vie privée de TELUS Santé
Politique de l'entreprise régissant la consommation d'alcool et de drogues	Politique relative aux opérations d'initiés	Engagement sur la protection de la vie privée de TELUS Santé
Politique de lutte contre la corruption	Politique de TELUS sur la Charte de la langue française	Engagement sur la protection de la vie privée de TELUS
Politique en matière d'assiduité	Politique en matière d'approvisionnement	Engagement sur la protection de la vie privée des membres de l'équipe
Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires	Politique de conservation des documents	Politique sur les déplacements d'affaires de TELUS
Politique sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise	Politique de respect en milieu de travail	Prévention de la violence en milieu de travail : Politique de signalement et d'enquête
Politiques de Sûreté d'entreprise et manuel de Sûreté d'entreprise	Politique des signataires autorisés	Politique sur les mesures d'adaptation
Politique relative aux dépenses des employés	Directives relatives aux médias sociaux	Politique du programme Styles de travail
Politique environnementale	Code de conduite à l'intention des fournisseurs	
	Politique sur la santé et la sécurité de TELUS	

Les membres de l'équipe doivent faire preuve de prudence et de jugement dans la sélection et le maintien des relations avec tous les partenaires d'affaires de TELUS.
