

# Code d'éthique et de conduite de TELUS

Janvier 2020



# Table des matières

Obligations .....	7	Respect des lois canadiennes et étrangères .....	16
<b>Tous les membres de l'équipe TELUS</b> .....	7	Concurrence loyale, légale et éthique.....	17
<b>Dirigeants</b> .....	7	Pots-de-vin et paiements de facilitation .....	17
<b>Groupe de travail sur l'intégrité</b> .....	8	Information confidentielle de tierces parties.....	18
Exceptions .....	9	Transactions avec les gouvernements .....	18
Prise de décisions éthiques et signalement des problèmes et des préoccupations.....	9	Droits de propriété et biens d'autrui .....	20
<b>1. Questions à se poser</b> .....	10	Participation à un fait juridique .....	20
<b>2. Parlez à votre dirigeant</b> .....	10		
<b>3. Aide spécialisée</b> .....	10		
<b>4. LigneÉthique TELUS (1-888-265-4112)</b> .....	10		
<b>5. Dernier recours</b> .....	13		
Lignes directrices.....	14		
<b>Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements</b> .....	14		
<b>Fraude</b> .....	16		
<b>Déplacements et dépenses</b> .....	16		



Respect en milieu de travail et droits de la personne.....	21
Discrimination.....	21
Harcèlement sexuel.....	21
Valorisation de la diversité et de l'inclusion.....	21
Santé et sécurité.....	22
Emploi volontaire.....	22
Normes d'emploi.....	22
Environnement et durabilité.....	22
 Biens et renseignements de l'entreprise.....	26
Renseignements sur l'entreprise.....	26
Divulgence publique.....	26
Dossiers commerciaux et contrôles comptables internes.....	27
Transactions financières.....	27
Sauvegarde des biens.....	27
Propriété intellectuelle.....	28
Utilisation des médias sociaux.....	31
 Conflit d'intérêts.....	33
Membres de la famille et relations personnelles.....	33

Pratiques de vente éthiques.....	35
Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS.....	35
Évolution des activités de TELUS.....	36
Information.....	36
Opérations d'initiés.....	36
Mise en pratique des concepts de conflit d'intérêts.....	38
Cadeaux et avantages.....	41
 Relations avec les fournisseurs.....	44
Sélection et recours à des fournisseurs tiers.....	44
Respect des politiques applicables de TELUS.....	44
Programmes incitatifs financés par les fournisseurs.....	44
 Liste des lignes directrices et des politiques.....	45
 Glossaire.....	46



À TELUS, nous nous faisons un devoir de mettre en place une culture de l'éthique avec les membres de l'équipe, les membres du conseil d'administration, ainsi que nos fournisseurs et nos partenaires communautaires. Nous sommes très attachés à l'intégrité et à la transparence. Elles façonnent les décisions que nous prenons en tant qu'organisation, guidés par un Code d'éthique et de conduite des plus clairs. Notre Code porte sur un large éventail de points très importants, parmi lesquels l'évitement de tout conflit d'intérêts; l'acceptation de *cadeaux* et d'*avantages*; la protection de notre marque, de notre réputation, de nos biens, de nos renseignements et de notre *propriété intellectuelle*; ou encore la protection des données, de la sécurité et de la vie privée de nos *clients*.

Il est à noter que l'intégrité est indissociable de notre priorité « Les *clients* d'abord », ainsi que de notre culture. Comme vous êtes les ambassadeurs les plus authentiques et passionnés de notre marque, nous vous invitons à vous familiariser avec notre Code et à veiller à ce que vos décisions et vos actes soient, chaque jour, conformes aux politiques, procédures et normes qu'il prévoit. Le développement et le maintien d'une culture de l'éthique constituent une responsabilité partagée. Nos dirigeants se doivent de donner l'exemple à l'ensemble des membres de l'équipe.

En tant que chef de file du capitalisme citoyen, nous sommes déterminés à créer un avenir meilleur en contribuant à améliorer la vie de chacun. Il nous incombe à ce titre de faire preuve d'une intégrité absolue en matière de prise de décisions. Nous veillons à tirer parti de notre technologie de calibre mondial afin d'engendrer des retombées bénéfiques pour la collectivité, que ce soit sur le plan humain ou sur le plan social. En adhérant à notre Code d'éthique et de conduite, ainsi qu'en faisant preuve d'intégrité et de transparence sur les plans personnel et professionnel, nous aidons notre entreprise à se démarquer sur le marché

hautement concurrentiel qui est le sien, tout en démontrant combien, en tant qu'équipe, nous nous soucions de nos *clients* et des collectivités.

Merci de veiller à respecter le Code d'éthique et de conduite pour nous permettre de continuer à générer des résultats positifs pour les membres de notre équipe, nos *clients*, nos actionnaires et les collectivités.

Cordialement,



**Sandy McIntosh**

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



**Doug French**

Vice-président à la direction et chef des services financiers



**Tony Geheran**

Vice-président à la direction et chef des services aux clients



**Darren Entwistle**

Président et chef de la direction

# Valeurs de TELUS

---

Les membres de l'équipe TELUS collaborent pour offrir des services dignes de notre marque, le futur est simple, et nos valeurs nous guident :

Nous adhérons au changement et saisissons les occasions

Nous avons la passion de la croissance.

Nous croyons au travail d'équipe inspiré.

Nous avons le courage d'innover.

## **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 « membres de l'équipe TELUS ») du groupe d'entreprises TELUS (c.-à-d. TELUS Corporation ainsi que l'ensemble de ses filiales et sociétés affiliées, y compris celles constituant le groupe TELUS International), qui sont contrôlées ou gérées directement ou indirectement par TELUS. « TELUS » désigne dans le Code l'ensemble de ces entités. 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. Les fournisseurs et les *contractuels* sont assujettis au [Code de conduite des fournisseurs](#).



Pour faire en sorte que les membres de l'équipe soient en permanence au fait du Code, ils sont tenus de suivre chaque année le cours obligatoire sur l'intégrité. Les membres de l'équipe doivent aussi suivre sans retard les autres cours obligatoires axés sur la conformité.

Le Code ne peut traiter de tous les scénarios possibles en matière d'éthique. Il incombe donc aux membres de l'équipe de faire preuve de jugement et de demander conseil s'ils ont des questions, ne sont pas certains de la marche à suivre, ou observent quoi que ce soit d'apparemment contraire au Code. Le Code fait l'objet d'un examen annuel suivi d'une révision, si nécessaire.

L'obligation de respecter le Code fait partie des modalités du contrat d'emploi de chaque membre de l'équipe TELUS. Toute violation du Code ou du droit applicable fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

TELUS se réserve le droit de modifier ou de révoquer les modalités du Code en fonction des besoins de l'entreprise. TELUS doit aviser 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 TELUS (Habitat) sous [go/ethique](#). Il est aussi publiquement accessible au [http://about.telus.com/community/french/investor\\_relations/corporate\\_governance/ethics.html](http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/ethics.html)



# Obligations

---

## Tous les membres de l'équipe TELUS

Il incombe à chacun d'adopter un comportement éthique et de respecter des normes très strictes en la matière. Tous les membres de l'équipe sont tenus d'agir avec honnêteté et professionnalisme 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. Tous les membres de l'équipe qui soupçonnent ou constatent une inconduite sont tenus de signaler la chose à leur dirigeant ou au Bureau de l'éthique. Pour cela, il est essentiel que tous les membres de l'équipe comprennent et appliquent chaque jour les lignes directrices du Code dans le cadre de leurs actes et de leurs décisions. Le défaut de prendre connaissance des normes applicables ou de vous y conformer ne vous dégage pas des obligations qui précèdent.

---

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

---

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 de direction (les « dirigeants ») de TELUS :

- de bien connaître le Code ainsi que les procédures et les ressources accessibles, pour être en mesure de répondre aux questions sur l'éthique ainsi que de traiter les plaintes et les violations du Code;
- 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 dans 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 notre priorité « Les *clients* d'abord »;
- de déterminer, 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;
- de veiller au respect de la [Politique et des lignes directrices du programme Styles de travail](#) par les participants à celui-ci.

## Membres de l'équipe TELUS exerçant des fonctions de contrôle interne lié aux rapports financiers et de contrôle de la divulgation de l'information financière

En plus des obligations mentionnées ci-dessus, les membres de l'équipe qui exercent des fonctions de contrôle interne lié aux rapports financiers et de contrôle de la divulgation de l'information financière sont aussi 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 pendant leur mandat au sein du conseil.

## Membres de l'équipe et membres du conseil d'administration de TELUS représentant TELUS au sein du conseil d'administration d'autres organisations

En plus des obligations mentionnées ci-dessus, les membres de l'équipe et du conseil d'administration de TELUS qui représentent TELUS au sein du conseil d'administration d'autres organisations sont tenus d'aviser le président du conseil d'administration de TELUS, s'ils sont membres de ce dernier, ou le [Bureau de l'éthique](#) de TELUS, s'ils sont membres de l'équipe, de tout conflit d'intérêts

ou de tout manquement au Code, potentiel ou perçu, 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.

## 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, prodiguer 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 ainsi qu'au chef des services financiers (sauf s'ils sont impliqués), de même qu'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 d'administration de TELUS. 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.

# 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 marche à suivre dans une situation donnée, vous devez d'abord en discuter avec votre dirigeant ou avec le service compétent indiqué 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 d'administration ne peut l'être qu'avec l'approbation préalable du conseil ou de son délégué. Ce dernier doit être 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 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 des risques et auditeur en chef, et être porté rapidement à l'attention du comité d'*audit* du conseil d'administration.

# Prise de décisions éthiques et signalement des problèmes et des préoccupations

---

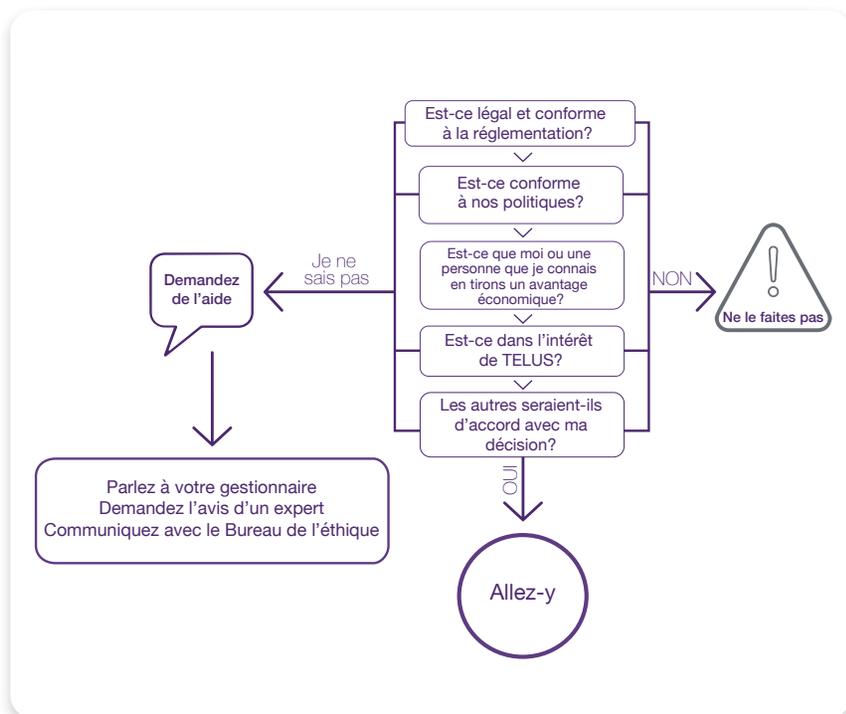
Le Code reflète notre adhésion à des normes d'éthique et d'intégrité élevées dans le cadre de nos activités professionnelles et commerciales. Il vise à susciter une discussion franche et ouverte ainsi que la résolution efficace des dilemmes éthiques. Nous encourageons tous les membres de l'équipe à «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

Il incombe à chacun d'avoir un comportement conforme à l'éthique 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 se 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.



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.

## 2. Parlez à 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. Les noms et numéros de téléphone de ces personnes-ressources figurent sur le site web interne de TELUS, sous la rubrique Éthique.

## 4. Ligne Éthique TELUS (1-888-265-4112)

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

La personne 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 à la présente politique ou après que le membre de l'équipe a eu 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, puis le communiquent au [Bureau de l'éthique](#) pour qu'il l'étudie. Dans le cas d'un signalement concernant les activités comptables, les contrôles comptables ou les activités d'*audit*, les téléphonistes de la LigneÉthique transmettent le signalement directement au chef des Services juridiques qui doit, s'il y a lieu, étudier le signalement en question et en évaluer le sérieux en collaboration avec l'une ou plus 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;
- 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.

- Composez sans frais le **1-888-265-4112** en Amérique du Nord. Veuillez consulter le site web pour d'autres instructions concernant les appels internationaux.
- Web : [telus.ethicspoint.com](http://telus.ethicspoint.com) ou l'intranet de TELUS.

---

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

#### Étude de la plainte

Le [Bureau de l'éthique](#) détermine la nature de chaque plainte. Celle-ci est ensuite étudiée, s'il y a lieu, 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** : le bureau responsable du respect en milieu de travail

- **Les plaintes concernant le service à la clientèle** : le Service client ou le Service à la clientèle
- **Les plaintes 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 compromis
- **Les plaintes 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 doivent être 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 être 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.



---

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.

---

#### **Absence de *représailles* et protection des lanceurs d'alerte**

Nous invitons tous les membres de l'équipe à nous faire part de leurs préoccupations afin que le Bureau de l'éthique et d'autres experts en la matière puissent mener une enquête et réagir de manière proactive aux problèmes potentiels. 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.

#### **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 transmis au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération ainsi qu'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 et engagements de TELUS en matière de protection de la vie privée accessibles au [telus.com/vieprivee](https://telus.com/vieprivee), ainsi qu'avec 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 de celui-ci 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'étudier davantage le problème ou si toute intervention supplémentaire doit être abandonnée.



# Lignes directrices

## Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements

À TELUS, nous veillons depuis longtemps à protéger la vie privée des *clients* et des membres de l'équipe dans le cadre de toutes nos activités commerciales. Chaque membre de l'équipe est tenu de donner priorité à la protection de la vie privée lorsqu'il traite des renseignements personnels, et de se conformer aux engagements en matière de protection de la vie privée pris par TELUS envers les *clients* et les membres de l'équipe. Nous sommes fiers de notre réputation en matière de protection de la vie privée des *clients* et des membres de l'équipe, et de ce que nous faisons à TELUS pour garantir cette protection. Pour en savoir plus sur la manière dont nous veillons à respecter, voire à surpasser, nos obligations en matière de protection de la vie privée, consultez le [Code de TELUS sur la protection de la vie privée](#) et l'[Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée](#).

TELUS respecte et protège également la sécurité et l'intégrité de l'information confidentielle, qu'il s'agisse de celle de TELUS elle-même ou de celle des membres de l'équipe, des *contractuels*, des fournisseurs, des partenaires communautaires, des *clients* ou des concurrents.

Par exemple, 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 commercial légitime de le faire, et ne doivent utiliser ces renseignements personnels que pour le motif en question. Autre exemple : 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 et (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.

Divers secteurs de l'entreprise peuvent utiliser des pratiques de gestion additionnelles, qui s'ajoutent au [Code de TELUS sur la protection de la vie privée](#) et à l'[Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée](#). Consultez votre dirigeant pour obtenir plus de détails.



# Étude de cas

## PROBLÈME

**Je travaille dans un centre d'appels. 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 légitime 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 et aux engagements de TELUS en matière de protection de la vie privée](#) accessibles au [telus.com/privée](https://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.

## 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).

## Intégrité personnelle

Individuellement et collectivement, notre intégrité personnelle implique une utilisation honnête des ressources de TELUS, comme le temps, les fonds, les biens et les actifs, dans le cadre des échanges avec des collègues ou d'autres personnes. Elle implique le respect de notre priorité « Les clients d'abord ». Les besoins de l'entreprise doivent avoir préséance dans l'emploi de notre temps de travail. Peu importe le lieu de travail de chacun (son « style de travail » déclaré), le temps consacré à l'entreprise et les ressources de celle-ci doivent être employés à des fins commerciales, sauf avec l'autorisation contraire du dirigeant compétent. 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 TELUS.

---

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.

Les membres de l'équipe ne doivent commettre aucune *fraude*, directe ou indirecte, y compris la falsification de comptes, le suivi de 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 dirigeant ou le [Bureau de l'éthique](#). Exemples d'activités frauduleuses ou inappropriées :

- Modification d'un contrat de vente ou création d'un compte fictif pour atteindre les objectifs ou obtenir une prime incitative à la vente
- Ajout ou modification de produits ou services au compte d'un client à son insu, sans qu'il comprenne ou sans son consentement
- Soumission de renseignements médicaux falsifiés pour obtenir un congé de maladie ou des prestations d'invalidité, ou participation à des activités, y compris des déplacements, incompatibles avec les restrictions ou limitations médicales vous concernant
- 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 prestations frauduleuses aux fournisseurs de services de TELUS
- Travail dans le cadre d'un second emploi pendant un congé de maladie sans l'autorisation de votre dirigeant

## Déplacements et dépenses

Les fonds de TELUS sont réservés à une utilisation commerciale normale. Nous devons respecter les politiques de TELUS concernant les dépenses remboursables, les plafonds de dépenses, l'utilisation des cartes de crédit d'entreprise, les agences de voyages privilégiées, 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 aux 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 des 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 et 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 signalons toute pratique contraire à l'éthique à notre dirigeant ou à la Ligne Éthique TELUS.

---

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

---

## *Pots-de-vin et paiements de facilitation*

Nous interdisons strictement toute forme de *paiements de facilitation* ou autres types de trafic d'influence, de *cadeaux* ou d'*avantages* illégaux, inappropriés ou non conformes pour toute autre raison aux lignes directrices de TELUS, y compris les *commissions occultes* ou les tentatives d'extorsion. Il est interdit aux membres de l'équipe de se livrer à des activités de ce type ou encore de proposer ou de promettre de s'y livrer, que ce soit directement ou indirectement par l'entremise d'un mandataire ou 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. D'autres lignes directrices relatives à l'identification et à l'évitement des *paiements de facilitation*, des *pots-de-vin* et des autres formes de paiements ou d'*avantages* inappropriés sont énoncées dans la [Politique de lutte contre la corruption](#).

## *Blanchiment d'argent et financement du terrorisme*

TELUS s'abstient de toutes activités liées au *blanchiment d'argent* et au *financement* du terrorisme.

TELUS n'autorise pas non plus le *blanchiment d'argent*, le *financement* du terrorisme et (ou) la commission d'autres activités criminelles. Le *blanchiment d'argent* consiste à tenter de masquer la véritable origine de fonds provenant d'activités criminelles. Tout membre de l'équipe TELUS se doit de respecter les lois interdisant le *blanchiment d'argent*, et de signaler toute activité suspecte ou tout comportement suspect au Bureau de l'éthique.

## Information confidentielle 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 comporter 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 et (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'exclut nullement 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 relatives aux ventes d'affaires](#) 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 ventes, 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 d'outils publicitaires pour les produits et services de TELUS
- Négociations, communications et échanges avec les concurrents
- Traitement ou utilisation de données sur les concurrents
- Participation à des associations commerciales auxquelles adhèrent aussi des concurrents
- Sélection de fournisseurs ou 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.

## Transactions 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 et les représentants gouvernementaux 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, ainsi qu'aux processus d'approvisionnement. Pour obtenir des précisions, les membres de l'équipe peuvent consulter le Code de conduite de TELUS pour les activités relatives aux ventes d'affaires, ainsi que la Politique de lutte contre la corruption.

# Étude 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 quittez 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 (concurrents, fournisseurs, *clients*, 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

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. Devriez-vous verser ce montant?

## ACTION

Cela dépend. 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

légal des frais réclamés, vous devez d'abord consulter votre dirigeant ou le [Bureau du chef des données et des relations de confiance](#).

## 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, il est interdit à quiconque d'associer TELUS à ses activités politiques personnelles, contributions politiques comprises, sans l'autorisation préalable et expresse de celle-ci. Pour en savoir plus, consultez la Politique de lutte contre la corruption et les précisions sur les contributions politiques qu'elle contient.

---

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

---

## Dons de charité

Toutes les contributions de bienfaisance effectuées par TELUS ou en son nom doivent être approuvées par l'équipe Investissement communautaire et enregistrées conformément aux lignes directrices et au processus d'approbation établis; elles doivent entre autres respecter toutes les lois applicables, la présente politique et les autres politiques associées, dont la [Politique de lutte contre la corruption](#), la Politique sur les dons d'entreprise de TELUS et la Politique sur les commandites d'entreprise 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*. 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.

## 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, comme le signalement aux autorités compétentes.

## Influence indue 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 indue 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* avec dignité, respect et équité, ainsi que d'une manière non discriminatoire et exempte de *harcèlement*.

## Discrimination

TELUS se fait un devoir de proposer un milieu de travail positif, professionnel et inclusif. 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 la discrimination fondée sur un motif proscribed (race, origine nationale ou ethnique, couleur, religion, âge, sexe, identité ou expression de genre, orientation sexuelle, état matrimonial, situation familiale, caractéristiques génétiques, ou encore 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). L'intimidation, le *harcèlement* et la violence comptent aussi parmi les comportements inacceptables.

---

Chaque membre de l'équipe est important.

---

Pour les besoins de cette section, le « milieu de travail » ne se limite ni aux locaux de TELUS ni aux lieux fréquentés pendant les heures ouvrables habituelles. Ce terme englobe aussi toute activité ou tout événement se produisant hors des heures ouvrables habituelles ou des locaux de TELUS, mais ayant un lien avec le lieu de travail du membre de l'équipe et avec son travail 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* proscribed 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](#).

## Harcèlement sexuel

Le *harcèlement* sexuel en milieu de travail constitue une forme de discrimination et une violation de la Politique de respect en milieu de travail. Le *harcèlement* sexuel comprend les comportements, les commentaires, les gestes et les contacts de nature sexuelle susceptibles d'offenser ou d'humilier, ou pouvant, pour des motifs raisonnables, être interprétés comme imposant une condition de nature sexuelle à une possibilité d'emploi.

## Valorisation de la diversité et de l'inclusion

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. Les membres de l'équipe sont invités à consulter le site [Go/Diversite](#) pour obtenir des précisions.

L'importance que nous accordons à l'inclusion comprend l'aménagement d'un environnement de travail fondé sur les droits de la personne protégés conformément à la loi pour permettre aux personnes qualifiées de faire 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 relative aux mesures d'adaptation](#). Les membres de l'équipe sont aussi invités à consulter la [Politique en matière d'accessibilité](#) pour en savoir plus.

## Santé et sécurité

Nous mettons tout en œuvre pour que les activités se déroulent de manière saine et sécuritaire dans l'ensemble de nos emplacements 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, des membres de l'équipe et de TELUS.

Nous avons comme objectif de prévenir les blessures, les maladies et les incidents par l'évaluation régulière des programmes relatifs à la santé et à la sécurité, ainsi que 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, du cannabis ou d'autres drogues (médicaments sur ordonnance ou en vente libre compris), ou encore par les effets 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 régissant la 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 préjudiciable à la santé et à la sécurité des employés, mais peut aussi 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](#).

## Emploi volontaire

Tout employé travaille parce qu'il le veut bien, sans y être contraint. Il peut s'il le souhaite quitter son emploi en tout temps, sous réserve de la communication de l'avis ou du préavis requis. TELUS n'a pas recours au travail des enfants dans le cadre de ses activités, quelles qu'elles soient, et se conforme aux dispositions légales et locales fixant l'âge minimal pour occuper un emploi.

## Normes d'emploi

La rémunération des employés est conforme à la totalité des normes d'emploi applicables, y compris en matière de salaire minimum. En l'absence de normes d'emploi prévues par la loi, la rémunération des employés est au minimum conforme à la norme minimale du secteur local. Les retenues salariales en guise de mesure disciplinaire sont interdites.

## Environnement et durabilité

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.

---

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

---

Pour de plus amples renseignements sur notre engagement à l'égard de l'environnement, consultez notre [Politique environnementale](#) et l'intranet de TELUS (go/vert). Vous y trouverez des renseignements sur notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001:2015, 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](#).



# Étude de cas

## 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. Cela peut-il être 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; par exemple, le fait d'envoyer des courriels offensants ou des menaces par courriel, de publier des commentaires ou encore de dénigrer quelqu'un dans les médias sociaux ou sur une plateforme de clavardage utilisée pour le travail. Si vous êtes victime d'un tel comportement ou en

êtes témoin, adressez-vous au Bureau responsable du respect en milieu de travail, à Personnes et culture ou à votre dirigeant.

## PROBLÈME

**Vous recevez, après les heures du travail, un texto de votre dirigeant vous disant combien il vous trouve attrayante et vous demandant les qualités que vous recherchez chez un compagnon. Cela vous met très mal à l'aise, mais vous craignez de faire l'objet de représailles ou que cela nuise à votre carrière si vous indiquez à votre dirigeant que son message est déplacé et que vous n'êtes pas intéressée. Que faire?**

## ACTION

Les actes de votre dirigeant sont inacceptables et constituent du *harcèlement* sexuel en milieu de travail. La Politique de respect en milieu de travail s'applique à tout acte, pendant les heures de travail comme hors de celles-ci, qui peut avoir des conséquences préjudiciables sur le milieu de travail à TELUS. Tous les membres de l'équipe ont droit à un milieu de travail sûr et

exempt de *harcèlement*. Peu importe l'échelon ou le poste de la personne auteure du *harcèlement*, vous devez communiquer avec le bureau responsable du respect en milieu de travail ou avec le Bureau de l'éthique pour obtenir des conseils. Il est strictement interdit d'exercer des *représailles* à l'encontre d'un membre de l'équipe qui porte plainte ou signale de bonne foi un manquement à la Politique de respect en milieu de travail.

## PROBLÈME

**À la sortie d'une réunion d'équipe, vous discutez de manière informelle avec un collègue du nombre de tâches attribuées à chacun lors de celle-ci. Faisant allusion à votre directeur général ouvertement homosexuel, votre collègue lance : « John s'est comporté comme une véritable princesse aujourd'hui. »**

## ACTION

Les commentaires de votre collègue sont inacceptables

et constituent une forme de *harcèlement* sexuel. Le *harcèlement* sexuel ne se limite pas aux manifestations d'intérêt sur le plan sexuel. Il comprend aussi les remarques plus subtiles basées sur le genre, l'orientation sexuelle, ou encore l'identité ou l'expression de genre. Les commentaires de votre collègue sont mal venus, ne servent aucun but commercial légitime et peuvent porter préjudice. Même si vous n'étiez pas la cible de ces commentaires, tous les membres de l'équipe ont l'obligation de signaler les comportements inacceptables. Vous devez communiquer avec le bureau responsable du respect en milieu de travail ou avec le Bureau de l'éthique pour obtenir des conseils.

#### PROBLÈME

**Nous avons recours aux services d'un *contractuel* pour éliminer les matières dangereuses, telles que le plomb. Je connais le chef de l'équipe du *contractuel* 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 du *contractuel* 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.

# Biens et renseignements de l'entreprise

---

Nous prenons les mesures appropriées pour protéger les *biens* de TELUS contre l'exposition indue à tout risque ou à tout dommage.

## Renseignements sur l'entreprise

En tant que membres de l'équipe TELUS, nous avons accès à des renseignements sur TELUS, qui sont la propriété de celle-ci et qu'elle utilise 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*, de l'information, de la *propriété intellectuelle*, des rapports, des données, des plans, des procédés et des méthodes de l'entreprise, y compris l'information publiée sur les sites web internes, sont considérés comme des renseignements de TELUS, et leur divulgation sans autorisation adéquate est prohibée. 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.

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 TELUS, 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.

---

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

---

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 placements. Le membre de l'équipe, s'il participe à ce type d'activités, ne doit divulguer aucun renseignement confidentiel à propos de TELUS. Consultez nos Lignes directrices sur les médias sociaux.

- Discussions 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 des services Relations avec les investisseurs et Communications avant d'accepter. Par ailleurs, toutes les allocutions ou présentations publiques de ce type doivent être soumises à l'examen préalable des services Relations avec les investisseurs et Communications quand ceux-ci en font 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 et contrôles comptables internes

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 la totalité des rapports et des autres données (à usage interne ou externe) soient factuels, complets, à jour et compréhensibles. Les renseignements confidentiels et à diffusion restreinte doivent être identifiés de façon appropriée et traités conformément à nos [politiques de sécurité](#).

TELUS est dotée de processus précis pour conserver et détruire les *dossiers* et les documents conformément aux besoins de l'entreprise ainsi qu'à la loi et à la réglementation. 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, signaler, 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 de TELUS.

L'utilisation abusive des cartes de crédit émises par TELUS et la production de fausses déclarations dans les notes de frais constituent un manquement à la [Politique relative aux dépenses des employés](#).

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 membres de l'équipe TELUS en protégeant les installations, l'information, l'équipement, les outils, les fournitures, les véhicules, les fonds, les réseaux de communication et les systèmes d'information de TELUS contre la perte, le vol, les dommages, le vandalisme, la négligence et l'utilisation ou l'élimination non autorisées.

Les membres de l'équipe sont la première ligne de défense des *biens* et de l'information de TELUS. 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 est aussi important que les membres de l'équipe ne partagent pas les ordinateurs et autres appareils de communication fournis par TELUS, ainsi que les mots de passe permettant d'y accéder. Ils veillent à ne pas compromettre la sécurité des sites en ne laissant pas les portes d'accès ouvertes et sans surveillance.

## Propriété intellectuelle

La *propriété intellectuelle* de TELUS constitue un actif précieux. C'est pourquoi nous nous employons ensemble à la protéger, de la même manière que nous respectons les droits de propriété d'autrui comme cela a été mentionné plus haut.

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 aussi les *biens* immatériels de valeur inestimable produits ou acquis par l'équipe TELUS.

Lorsque nous créons de la *propriété intellectuelle* – individuellement ou en équipe –, celle-ci appartient à TELUS et nous nous efforçons de documenter la propriété des droits de propriété connexes. À moins qu'ils aient été publiés spécialement pour un usage externe et qu'ils aient été diffusés publiquement, la totalité des *dossiers* de l'entreprise sont considérés comme des renseignements de celle-ci, et leur divulgation sans autorisation adéquate est prohibée.

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 [Bureau de la marque](#) pour en savoir davantage sur l'utilisation de notre marque. Les membres de l'équipe qui sont confrontés à des questions juridiques touchant TELUS doivent communiquer avec les [Services juridiques](#).

## Utilisation personnelle des appareils de communication

communication (qu'il s'agisse de ceux de TELUS ou de ceux des membres de l'équipe) 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, 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 de supports physiques (périphériques de stockage USB, p. ex.).

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 TELUS 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 pendant les temps libres ou pendant les pauses raisonnables autorisées, avec l'approbation du dirigeant et sous réserve des 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. Pour en savoir plus, les membres de l'équipe sont invités à consulter la Politique d'utilisation acceptable de Sûreté d'entreprise.

TELUS utilise des outils automatisés pour consigner l'utilisation par les membres de l'équipe de ses réseaux (appels, courriel, messagerie, intranet et Internet) ainsi que de l'équipement et des appareils associés et pour surveiller le trafic (contenu compris) sur ses réseaux afin de détecter toute menace pour la sécurité ou tout autre problème. Bien que TELUS ne surveille pas activement les courriels, les

messages, les communications téléphoniques et l'usage d'Internet des employés, elle se réserve le droit de le faire. Veuillez noter que l'usage inapproprié des réseaux, de l'équipement ou des appareils de TELUS peut être sanctionné par des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.



# Étude de cas

## 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

Cela dépend. 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.

## Utilisation des médias sociaux

On entend par médias sociaux tous les canaux de communication numériques permettant à des personnes de créer et de diffuser du contenu, et de publier des commentaires. Les membres de l'équipe doivent respecter nos [Lignes directrices sur les médias sociaux](#), faire preuve de discernement, être polis et respectueux ainsi que faire attention au contenu créé, diffusé et affiché, en gardant à l'esprit qu'Internet est un espace public.

Nous encourageons la communication entre les membres de l'équipe, les *clients* et les partenaires par l'intermédiaire des réseaux sociaux et des forums; toutefois, en tant que membre de l'équipe TELUS, vous devez respecter les consignes suivantes :

- Éviter de commenter les produits et services TELUS sur les médias sociaux, que vous vous soyez identifiés comme membre de l'équipe TELUS ou non. Cela inclut les commentaires dans une boutique d'applications ou dans un forum en ligne. De tels commentaires peuvent avoir des conséquences juridiques pour l'entreprise ou apparaître partiaux.
- Faire preuve de bon sens si vous donnez votre opinion sur un sujet quelconque pour éviter de vous exposer ou d'exposer TELUS à des actions judiciaires. Pour prévenir toute confusion, selon les circonstances, il peut être souhaitable d'ajouter ce qui suit à votre profil publié dans les médias sociaux : « 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, ce qui comprend les renseignements relatifs aux offres promotionnelles et aux lancements d'appareils à venir, les communications internes et les renseignements financiers, jusqu'à ce que ces renseignements aient été rendus publics par TELUS.
- Il est acceptable de partager de l'information sur les services ou les offres sur vos comptes personnels. Toutefois, vous ne devez pas affirmer

pouvoir faire une meilleure offre que celle en boutique ou en ligne, et devez toujours faire état de votre lien avec TELUS.

- Bien que nous autorisons les membres de l'équipe à partager de l'information sur les offres ou sur les promotions, nous ne les autorisons pas à créer des comptes sur les médias sociaux expressément pour vendre des produits et services de TELUS afin de générer des ventes personnelles.
- 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.
- Tout nouveau compte que vous créez dans les médias sociaux doit être strictement personnel et ne comporter aucune mention du nom de TELUS ou de sa marque, que ce soit dans son contenu, dans le profil publié ou dans le pseudonyme utilisé. Seule l'équipe Marketing de la marque et Médias sociaux est autorisée à créer de nouveaux comptes officiels pour l'entreprise.
- Éviter d'utiliser le logo ou des images de la marque TELUS dans vos communications personnelles ou en tant qu'image d'arrière-plan sans l'autorisation écrite d'un membre de la haute direction ou du Bureau de la marque. Nous encourageons toutefois les membres de l'équipe à suivre, à relayer ou à partager le contenu approuvé provenant des comptes officiels de TELUS dans les médias sociaux.

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 médias sociaux](#).

---

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

---

# Étude de cas

## PROBLÈME

**En consultant Facebook, vous tombez sur un fil 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 faire?**

### ACTION

À moins que vous soyez 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

**Aujourd'hui, en échangeant avec un client chez lui, j'ai eu l'impression**

**que le courant passait entre nous. J'aimerais communiquer avec lui pour savoir s'il aimerait qu'on se rencontre ou qu'on discute. Ai-je l'autorisation de le faire?**

### ACTION

Non. Les coordonnées des *clients* sont confidentielles et ne doivent être utilisées qu'à des fins professionnelles. Elles ne doivent jamais être exploitées à des fins personnelles, y compris pour inviter les *clients* à échanger avec vous dans le cadre des médias sociaux, comme Facebook.

## 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 devez-vous faire?**

### ACTION

Une fois un nouveau forfait lancé publiquement, vous pouvez sans problème publier des messages à son sujet dans les médias sociaux, mais pas avant. Vous devrez toutefois :

- vérifier que l'information que vous partagez est exacte;
- divulguer votre relation avec TELUS dans chacune de vos publications;
- ne pas prétendre être seul en mesure de proposer l'offre en question, ou être en mesure d'en proposer une meilleure;
- utiliser les images et les logos porteurs de la marque TELUS, que vous ne pouvez utiliser qu'avec l'approbation du Bureau de la marque et (ou) de votre dirigeant.

## PROBLÈME

**Votre directeur vous demande d'ouvrir un nouveau compte TELUS sur Instagram pour mettre en lumière les produits et services de votre équipe ainsi que la culture de l'équipe. Que devez-vous faire?**

### ACTION

Tout nouveau compte ouvert pour TELUS dans les médias sociaux doit être approuvé par l'équipe

Marketing de la marque et Relations avec les médias avant d'être activé. Votre équipe peut toutefois créer un compte interne privé, si elle le souhaite, mais sans utiliser aucun élément de la marque TELUS ni intégrer le mot « TELUS » au nom du compte. L'intention d'utiliser un élément de la marque TELUS ou d'intégrer le mot « TELUS » au nom du compte doit préalablement être signalée à l'équipe Marketing de la marque et Relations avec les médias.

# Conflit d'intérêts

---

## Signification

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 de prendre des décisions professionnelles avec intégrité et honnêteté.

---

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

---

## Pourquoi est-ce important?

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.

## Comment nous le faisons

Nous prenons des décisions d'affaires dans l'intérêt de TELUS, non dans notre intérêt personnel. 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 doit être étudiée individuellement et évaluée régulièrement selon les parties concernées, le degré d'accès à l'information d'entreprise, le pouvoir décisionnel, les fonctions et responsabilités professionnelles, l'échelon au sein de l'organisation et l'incidence possible sur autrui. 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 TELUS 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 souvent lieu 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.

## 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.

Dans certaines situations, les relations familiales au sens large, les relations amicales et les autres liens personnels étroits (comme ceux 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.

Tout membre du conseil d'administration de TELUS a le devoir de divulguer au président du comité de gouvernance d'entreprise ses 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 ces liens compromettent l'indépendance du membre du conseil d'administration en question.

---

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.

---

Les membres du conseil d'administration, de la haute direction et de la direction ont le devoir de révéler l'existence de tout lien qu'ils entretiennent avec les auditeurs externes de TELUS.

## 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 *contractuel*, un *consultant*, un *mandataire* ou un détaillant. Cet avantage personnel peut découler d'une participation dans une entreprise ayant une relation d'affaires avec TELUS, ou de l'occupation d'une fonction d'administrateur, de dirigeant ou d'employé au sein d'une telle entreprise.

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, à condition que le membre de l'équipe en question ne détienne

pas une participation importante dans cette société et qu'il n'acquière pas 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.

### Pour prévenir les conflits d'intérêts, 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 *contractuels*, des *consultants*, des *mandataires*, 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.
- 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 qui un employé ou un *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, relatives notamment 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 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, ou encore être lié par contrat à la fois à un détaillant TELUS indépendant ou une entité de TELUS sous réglementation provinciale, comme TELUS Vente au détail limitée, et à TELUS.

---

Notre engagement est de placer nos  
*clients* en premier.

---

## Pratiques de vente éthiques

Les membres de l'équipe s'engagent à respecter notre priorité « Les *clients* d'abord », qui demande que nous soyons toujours soucieux de notre conduite professionnelle et des pratiques de vente éthiques, ce qui comprend les obligations établies dans notre [Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires](#). Lors d'une transaction de vente, nous devons proposer au client différentes options qui lui permettront de faire un choix éclairé quant aux produits et services qui répondent le mieux à ses besoins. Nous ne proposons rien aux *clients* qui ne corresponde pas à leurs besoins et ne modifions pas leur compte sans avoir obtenu leur consentement et leur permission et sans nous être assurés de leur compréhension du changement. Les membres de l'équipe qui participent à des ventes ou à des tentatives de vente à des *clients* existants ou potentiels du secteur public ou privé sont tenus de mener leurs activités dans le respect de la loi et de l'intégrité.

## Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS

En tant que membres de l'équipe, nous sommes autorisés à mener des activités externes, y compris professionnelles, en dehors des heures de travail. Toutefois, ces activités ne doivent ni nuire ni être susceptibles de nuire aux intérêts de TELUS ou à nos obligations envers celle-ci, y compris 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. Un conflit d'intérêts peut survenir en raison de notre rôle au sein d'une autre entreprise ou organisation, par exemple en tant qu'administrateur, dirigeant ou employé d'une entité qui s'engage dans une relation d'affaires avec TELUS, et ce, même si nous ne tirons aucun avantage ou profit de cette relation externe. Il peut également 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 portatif 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.

Peu importe où un membre de l'équipe travaille (son « style de travail déclaré »), le fait pour lui d'avoir des intérêts ou des obligations externes exigeant tellement de temps et d'énergie que cela entrave sa capacité d'effectuer son travail pour 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.

Les circonstances évoluent constamment, de sorte qu'un conflit d'intérêts peut survenir même si votre dirigeant a précédemment approuvé une relation avec une partie externe. Il vous incombe d'être attentif aux conflits d'intérêts potentiels et de les signaler à votre dirigeant dès qu'ils surviennent. Pour respecter vos obligations en vertu du Code, il se peut que vous deviez renoncer à votre rôle externe ou prendre d'autres dispositions acceptables aux yeux de TELUS.

## 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 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.

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](#). Le non-respect de ces politiques et des lois sur les valeurs mobilières applicables peut engager votre responsabilité et celle de TELUS.

# Étude de cas

## 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 TELUS. 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.

## 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?
- Puis-je profiter indûment de mon rôle 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?

Si vous avez répondu « oui » à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, discutez de la situation avec votre dirigeant ou avec le Bureau de l'éthique.



# Étude de cas

## 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. Veuillez noter qu'en tant que membres de l'équipe TELUS, nous devons nous acquitter de nos tâches pour TELUS pendant notre temps de travail rémunéré

par celle-ci, peu importe où nous travaillons (notre « style de travail » déclaré).

## 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. Cette situation serait considérée comme un conflit d'intérêts.

**PROBLÈME**

**Pendant la pause-repas, j'ai entendu une conversation entre deux autres membres de l'équipe TELUS 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 votre relation à votre dirigeant et en cessant la gestion de ce compte. De plus, il y a

présence d'un conflit d'intérêts si vous gérez le compte pour 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 au recruteur de Personnes et culture concerné une lettre de recommandation personnelle dans laquelle vous indiquez être parent avec le candidat.

## Cadeaux et avantages

Sauf dans la mesure autorisée ci-dessous, les membres de l'équipe TELUS ne doivent pas directement ou indirectement, 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, dans la mesure où ces *cadeaux* ou *avantages* sont destinés ou semblent destinés à influencer sur cette autre organisation dans le premier cas, ou sur TELUS dans le second. Ces lignes directrices et la [Politique de lutte contre la corruption](#) s'appliquent en tout temps et restent valables pendant les périodes ou les événements traditionnellement marqués par l'échange de *cadeaux*.

Accepter un cadeau important de la part d'un *contractuel*, d'un fournisseur et (ou) d'un partenaire communautaire, ou lui en offrir un, pourrait être perçu comme une « *fraude* présumée », compte tenu du potentiel d'exercice d'une influence induite. 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. En cas de doute, communiquez avec votre dirigeant ou le [Bureau de l'éthique](#).

---

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.

---

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.

Le fait d'autoriser, d'offrir ou d'accepter des *cadeaux*, des marques d'hospitalité ou des divertissements n'est pas considéré comme un conflit d'intérêts, tant que ceux-ci demeurent raisonnables et conformes aux pratiques commerciales responsables généralement admises, et tant qu'ils sont destinés à créer ou à favoriser des relations de travail positives entre partenaires commerciaux. Nous devons 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 encore à ne pas nous placer ou à placer TELUS dans une situation où l'acceptation d'un cadeau entraîne un sentiment d'obligation. Pour d'autres lignes directrices relatives aux *cadeaux* et divertissements, veuillez consulter la [Politique de lutte contre la corruption](#).

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?
- 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?

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. S'il est difficile de refuser un cadeau ou si cela risque d'embarrasser son auteur, vous pouvez l'accepter, mais devez demander conseil à votre dirigeant ou communiquer avec le [Bureau de l'éthique](#), qui travaillera avec vous à en faire don à un organisme de bienfaisance approuvé ou à le distribuer entre vos pairs.

---

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.

---

La participation d'un membre de l'équipe, aux frais d'un tiers et au nom de TELUS, 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 dans le cadre 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 \$ au 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, incluent les membres de l'équipe Gestion de la chaîne d'approvisionnement et 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.

# Étude 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

**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

**J'aimerais inviter un client de longue date à dîner. Cela me permettrait de faire le point sur les besoins actuels de son entreprise. Est-il acceptable que TELUS paie pour ce dîner?**

### ACTION

Possiblement, à condition qu'il s'agisse exclusivement d'un dîner d'affaires ne visant nullement à influencer sur des décisions commerciales, et que le tout est conforme au Code et à nos valeurs.

# Relations 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](#).

## Sélection et recours à des fournisseurs tiers

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent, voire dépassent les exigences énoncées dans le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) et qu'ils amènent leurs filiales, fournisseurs, employés et *contractuels* à s'acquitter de leurs obligations envers TELUS en tout respect des normes établies dans le Code.

- 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 des 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.



# Liste 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.

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

# Glossaire

Terme	Section du code	Définition
Audit	Influence induite sur la conduite des audits	Examen systématique et indépendant des livres, comptes, dossiers requis par la loi, documents et pièces justificatives d'une organisation, effectué pour déterminer à quel point les états financiers et l'information non financière divulguée sont fidèles à la réalité. Un audit vise également à s'assurer que les livres comptables sont tenus, conformément à la loi.
Avantages	Cadeaux et avantages	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. 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.
Biens	Droits de propriété et biens d'autrui	Les biens sont à la fois matériels (p. ex. équipement, fournitures, outils, fonds, réseaux de communications, systèmes informatiques, immeubles, véhicules et installations) et immatériels (p. ex. logiciels, renseignements confidentiels, dossiers électroniques, propriété intellectuelle, marque, clientèle, réputation).
Blanchiment d'argent	Blanchiment d'argent et financement du terrorisme	Le blanchiment d'argent consiste à tenter de masquer la véritable origine de fonds provenant d'activités criminelles.

Cadeaux	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.
Client	Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements	Comprend 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.
Commissions occultes	Contrôles comptables internes	La vérification, le traitement et la communication d'information financière et non financière à propos d'entités économiques comme des entreprises ou des sociétés
Consultant	Avantage personnel	Professionnel qui fournit des conseils d'expert concernant un domaine particulier : sécurité, gestion, éducation, comptabilité, droit, ressources humaines, marketing (et relations publiques), finances, soins de santé, ingénierie, science et autres domaines spécialisés.
Contractuel	Avantage personnel	Personne ou entreprise qui effectue un travail sur une base contractuelle.

Contrôles internes	Membres de l'équipe exerçant des fonctions de contrôle interne, et de contrôle de la présentation et de la divulgation de l'information financière	Processus visant à s'assurer du respect des objectifs d'une organisation en matière d'efficacité et d'efficience opérationnelles, de fiabilité de l'information financière divulguée et de conformité aux lois, règlements et politiques.
Détaillants	Avantage personnel	Une personne qui procède à des ventes au nom de TELUS.
Dossiers	Dossiers commerciaux	Documents comprenant, par exemple, les contrats, les bons de commande, les feuilles de présence, les demandes de prestations, les rajustements et les notes de frais. Les dossiers peuvent se présenter sous format papier ou électronique.
Financement	Membres de l'équipe Blanchiment d'argent et financement du terrorisme	Acte consistant à fournir des ressources financières, généralement sous forme d'argent, ou d'autres éléments de valeur, comme du travail ou du temps, pour financer un besoin, un programme ou un projet, généralement d'une organisation ou d'une entreprise.
Fraude	Lignes directrices	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.
Harcèlement	Harcèlement	Le harcèlement constitue une forme de discrimination et une violation de la politique de respect en milieu de travail. Le harcèlement comprend tout comportement, commentaire, geste ou contact susceptible de se révéler offensant ou humiliant.
Mandataires	Avantage personnel	Personne autorisée à agir au nom d'une autre.

Membre de la famille	Membres de la famille et relations personnelles	Un conjoint (y compris de fait), 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 aussi 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.
Paiements de facilitation	Pots-de-vin et paiements de facilitation	Les paiements de facilitation sont généralement de petits paiements non officiels demandés par des fonctionnaires ou des personnes au bas de la hiérarchie ou faiblement rémunérés en échange de la prestation ou de l'exécution, ou de l'accélération de la prestation ou de l'exécution, de services gouvernementaux ou d'actes de routine non discrétionnaires et dont l'on est légalement en droit de bénéficier sans savoir à effectuer de tels paiements. 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. Il peut aussi arriver, par exemple, qu'un membre de l'équipe exige d'un tiers un paiement pour exécuter un acte qui doit normalement être exécuté sans frais, comme la prise d'un rendez-vous.

Pots-de-vin	Pots-de-vin et paiements de facilitation	On entend par pot-de-vin soit un paiement ou l'octroi d'un autre avantage destiné à influencer sur le jugement ou la conduite d'une personne en position de pouvoir, d'autorité ou de confiance pour obtenir soit l'exécution ou l'inexécution inappropriée d'un acte, soit l'octroi d'un avantage commercial indu ou soit l'octroi à une personne d'une récompense pour l'attribution préalable d'un avantage commercial. Un pot-de-vin peut consister en de l'argent ou en toute autre chose de valeur. On entend par « chose de valeur » tout ce qui a de la valeur pour le destinataire, y compris ce qui peut profiter aux membres de sa famille ou à ses amis.
Propriétaire	Droits exclusifs d'autrui	Personne qui possède ou détient un droit exclusif sur quelque chose.
Propriété intellectuelle	Propriété intellectuelle	La propriété intellectuelle inclut 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.
Représailles	Absence de représailles et protection des lanceurs d'alerte	Fait d'exercer des représailles touchant l'emploi à l'encontre d'une personne ou d'un groupe se livrant à une activité protégée réelle ou perçue, comme un grief.

Représentant du gouvernement	Transactions avec les gouvernements	<p>Les représentants gouvernementaux comprennent les employés, dirigeants ou personnes agissant au nom :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gouvernements (y compris les ministères, agences et conseils régionaux ou locaux);</li> <li>• d'entreprises publiques ou sous contrôle gouvernemental;</li> <li>• de partis politiques et de dirigeants politiques;</li> <li>• d'organisations internationales publiques (généralement composées d'États membres, comme l'ONU);</li> <li>• d'entreprises de services publics appartenant à un gouvernement;</li> <li>• de candidats aux élections.</li> </ul>
Société ouverte	Avantage personnel	Une société dont la propriété est répartie entre les membres du public détenteurs d'actions librement négociables, cotées en bourse ou présentes sur les marchés hors cote.