

Code d'éthique et de conduite de TELUS

Février 2019



Code d'éthique et de conduite de TELUS

Introduction.....	5	Prise de décisions éthiques.....	10
Obligations.....	6	1. Questions à vous poser	10
Tous les membres de l'équipe TELUS	6	2. Discussion avec votre dirigeant	11
Dirigeants	6	3. Aide spécialisée	11
Membres de l'équipe exerçant des fonctions de contrôle interne, et de contrôle de la présentation et de la divulgation de l'information financière	7	4. LigneÉthique TELUS	11
Membres du conseil d'administration de TELUS	7	5. Dernier recours	13
Membres de l'équipe et membres du conseil d'administration de TELUS représentant TELUS à titre d'administrateurs au conseil d'administration d'autres organisations	8	Lignes directrices.....	14
Bureau de l'éthique	8	Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements	14
Groupe de travail sur l'intégrité	8	Intégrité personnelle	14
Conformité et exceptions.....	9	Fraude	15
Dérogations	9	Déplacements et dépenses	15
		Respect des lois canadiennes et étrangères	15
		Concurrence loyale/légale/éthique	16
		Pots-de-vin et paiements de facilitation	16
		Concurrence légitime	17
		Transactions avec les gouvernements	18
		Activités politiques	18
		Droits de propriété et biens d'autrui	19
		Participation à un fait juridique	19

Respect en milieu de travail et droits de la personne	20
Valorisation de la diversité et de l'inclusion	20
Santé et sécurité	21
Environnement et durabilité	21
Biens et renseignements de l'entreprise	22
Renseignements de l'entreprise	22
Divulgence publique	23
Dossiers commerciaux	23
Transactions financières	24
Sauvegarde des biens	24
Propriété intellectuelle	24
Utilisation personnelle des appareils de communication	25
Utilisation des médias sociaux	26
Conflit d'intérêts	27
Avantage personnel	28
Pratiques de ventes éthiques	29
Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS	29
Évolution des activités de TELUS	29
Opérations d'initiés	30
Cadeaux et avantages	30

Transactions avec les fournisseurs	33
Choix des fournisseurs	33
Respect des politiques applicables de TELUS	33
Programmes incitatifs financés par les fournisseurs	33
Examen des lignes directrices et des politiques	34
Annexe – Exemples de situations	35





À tous les membres de l'équipe TELUS

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 partenaires communautaires. Une telle culture est peut-être plus importante que jamais compte tenu du climat social actuel, où tout comportement inacceptable contraire à l'éthique est analysé, comme il se doit. 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, dont / notamment l'évitement de tout conflit d'intérêts; l'acceptation de cadeaux et d'avantages; la sauvegarde de notre marque, de notre réputation ainsi que des actifs, de l'information et de la propriété intellectuelle de l'entreprise; ou encore la protection des données et de la vie privée de nos clients.

Il est à noter que l'intégrité est indissociable de notre objectif prioritaire, « les clients d'abord ». 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 qu'entreprise citoyenne de premier plan, nous sommes déterminés à créer un avenir meilleur en contribuant à améliorer la vie de chacun. En faisant preuve d'intégrité et de transparence sur les plans personnel et professionnel, nous aidons notre entreprise à se démarquer de ses pairs sur le marché hautement concurrentiel qui est le nôtre, tout en démontrant combien, en tant qu'équipe, nous nous soucions de nos clients et des collectivités.

Merci de tirer parti de notre Code d'éthique et de conduite pour faire toujours mieux et nous permettre ainsi 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

Introduction

Pourquoi disposons-nous d'un code?

Le Code d'éthique et de conduite de TELUS (le « Code ») décrit les comportements que nous devons adopter afin de respecter les normes d'éthique et de conduite de TELUS.

Le Code se veut un exemple de la façon dont nous travaillons à TELUS et nous aide à reconnaître les problèmes en matière d'éthique et de conformité avant qu'ils ne se produisent, en plus d'orienter notre façon de réagir à ces problèmes s'ils se produisent.

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

Pour les aider à être en permanence au fait de celui-ci, ils sont tenus de suivre chaque année le cours obligatoire sur l'intégrité. Les membres de l'équipe doivent aussi suivre les autres cours imposés, sans retard.

Le Code ne peut traiter de tous les scénarios en matière d'éthique qui peuvent se concrétiser. 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.

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

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

Le Code est accessible sur l'intranet de l'entreprise, sous [Go/Ethics](#). Il est aussi publiquement accessible au about.telus.com/governance/ethics.htm.



Obligations

Tous les membres de l'équipe TELUS

Il incombe à chacun d'adopter un comportement éthique. On s'attend à ce que nous respections des normes d'éthique très élevées. Tous les membres de l'équipe TELUS sont tenus d'agir avec honnêteté dans tous leurs échanges, d'observer les lois qui régissent nos activités et de veiller au maintien d'un milieu de travail conforme à l'éthique, notamment en signalant à leurs dirigeants ou au Bureau de l'éthique tout comportement contraire à l'éthique dont ils ont connaissance au sein de l'organisation. 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.

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

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 de toute autre enquête plus poussée, s'il y a lieu.

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

Dirigeants

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

- de bien connaître le Code et les procédures de résolution des problèmes;
- de faire preuve de leadership en favorisant et en maintenant un climat dans lequel une conduite honnête, éthique et légale est la norme;
- de veiller à ce que tous les membres de l'équipe suivent la formation annuelle sur l'intégrité et que les mesures appropriées soient prises en cas de violation du Code;
- de cerner les risques de manquement au Code 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 d'éthique et autres normes de conduite dans la réalisation des buts et objectifs et dans le respect de la 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 au programme.

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

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

Membres du conseil d'administration de TELUS

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



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

En plus des 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 en sont membres, 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 et au chef des services financiers (sauf s'ils sont impliqués), au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du conseil.

Groupe de travail sur l'intégrité

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



Conformité et exceptions

Dans les cas où la conduite à observer n'est pas claire, ou lorsqu'il pourrait y avoir apparence de non-respect de ces lignes directrices, nous nous soutenons mutuellement dans la recherche de conseils et d'éclaircissements. Si vous n'êtes pas sûr de la 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 devant 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 de TELUS sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise](#).

Si, exceptionnellement, une dérogation est envisagée pour un membre de l'équipe autre qu'un membre de l'EHD ou un membre du conseil, cela doit être fait avec l'approbation préalable, par écrit, du chef des services juridiques ainsi que du vice-président, Gestion 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

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

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

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



1. Questions à vous poser

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

- Quelle est mon impression première face à la situation?
- Est-ce conforme aux politiques et procédures de l'entreprise?
- Est-ce légal, et conforme à la réglementation?
- Cela fait-il normalement partie de mon travail?
- Comment cette action serait-elle perçue par autrui?
- Si la situation se trouvait relatée dans les médias, est-ce que cela me mettrait ou mettrait TELUS dans l'embarras?
- Est-ce que j'exposerais TELUS ou moi-même à un risque inutile?
- Quelles seraient les répercussions sur ma réputation ou sur celle de l'entreprise?
- La situation fait-elle perdre des clients ou des revenus à TELUS ou a-t-elle une incidence négative sur les intérêts de TELUS?
- La situation nuit-elle à mon jugement de sorte qu'elle m'empêche d'agir dans l'intérêt primordial de TELUS?
- Est-ce que moi ou une personne qui m'est apparentée tirons un avantage économique de la situation?
- Cela a-t-il une incidence économique ou un coût financier pour TELUS?
- Le geste me mettrait-il, moi ou mes fonctions et responsabilités, en situation de partialité?

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

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. Discussion avec votre dirigeant

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

3. Aide spécialisée

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

4. LigneÉthique TELUS

Vous pouvez aussi utiliser la LigneÉthique TELUS pour demander conseil en matière d'éthique ou pour signaler de bonne foi un cas de harcèlement, d'inconduite ou de manquement apparent au Code, à une autre politique ou procédure de l'entreprise ou à une loi, ou encore, pour signaler des pratiques commerciales douteuses, une éventuelle fraude ou une inquiétude ou une plainte concernant les activités comptables, les contrôles comptables ou les activités d'audit. **Il est possible 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 ce signalement, puis le communiquent au Bureau de l'éthique, qui doit l'étudier et le traiter. Dans le cas d'un signalement concernant les activités comptables, les contrôles comptables ou les activités d'audit, les téléphonistes de la LigneÉthique transmettent ce signalement directement au chef des services juridiques qui doit, s'il y a lieu, examiner et évaluer le sérieux du signalement en question en collaboration avec l'une ou plusieurs des personnes suivantes :

- le vice-président à la direction et chef des services financiers;
- le vice-président, Gestion des risques et auditeur en chef;
- le chef des données et des relations de confiance, qui supervise le Bureau du chef des données et des relations de confiance;
- le comité d'audit du conseil d'administration de TELUS.

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

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 : lien vers le site telus.ethicspoint.com ou l'intranet de l'entreprise.

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

Traitement des demandes par le Bureau de l'éthique

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

Traitement des plaintes par le Bureau de l'éthique

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 : bureau responsable du respect en milieu de travail
- **Les plaintes concernant le service à la clientèle** : Service client ou 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 seront acheminées au cas par cas par le Bureau de l'éthique

Investigation

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

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.

Protection des auteurs de signalements

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 remis au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du conseil, de pair avec les résultats des enquêtes, des recommandations et des mesures prises. Le chef des services juridiques doit signaler les plaintes recevables concernant les activités comptables, les contrôles comptables internes ou les activités d'audit directement au président du comité d'audit du conseil d'administration.

Pièces versées au dossier

Le [Bureau de l'éthique](#) conserve dans un dossier à part les documents relatifs au signalement et à l'enquête, notamment la teneur des rencontres et des entrevues, les résultats d'enquête et tous les autres documents pertinents. Ce dossier doit être géré en conformité avec les [politiques de protection de la vie privée de TELUS](#) et les [engagements connexes](#) indiqués sur le site telus.com/vieprivée et dans la [Politique de conservation des documents](#). La divulgation de renseignements à l'interne ne doit se faire qu'en cas de nécessité absolue.

5. Dernier recours

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

Lignes directrices

Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements

Nous respectons et protégeons la confidentialité, la sécurité et l'intégrité de l'information de TELUS et des renseignements d'autrui, et ce, qu'ils concernent les membres de l'équipe, les contractuels, les fournisseurs, les partenaires communautaires, les clients ou les concurrents, et nous gagnons la confiance de chacun d'entre eux en gérant leurs renseignements de façon éthique et efficace.

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

À TELUS, nous sommes fiers du travail que nous réalisons pour protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe, et de l'excellente réputation que nous nous sommes forgée sur ce plan. Dans le monde technologique d'aujourd'hui qui innove sans cesse, la protection de la vie privée est plus importante et plus complexe que jamais. Nous dépendons du fait que les clients nous confient leurs renseignements personnels. En conséquence, nous devons constamment être sur un pied d'alerte pour continuer à mériter cette confiance.

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

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

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

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

(Consultez les exemples de situation figurant à la section A de l'annexe ci-jointe)

Intégrité personnelle

Individuellement et collectivement, notre intégrité personnelle implique une utilisation honnête des ressources de l'entreprise, comme le temps, les fonds et les biens dans le cadre des échanges avec des collègues ou d'autres personnes, et le respect de la priorité des 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 notre entreprise.

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

Fraude

Nous suivons une politique de tolérance zéro dans les cas de fraude confirmée. La fraude peut être définie comme tout acte intentionnel ou toute omission, tromperie, falsification ou fausse déclaration délibérée, visant à tromper autrui, et entraînant un désavantage pour la victime ou un avantage pour l'instigateur. Les membres de l'équipe ne doivent commettre aucune fraude, directe ou indirecte, y compris la falsification de comptes, les pratiques de vente agressives, le remboursement frauduleux de dépenses, le vol de temps et toute autre pratique frauduleuse ou tout autre signalement frauduleux. Si vous avez l'impression que quelqu'un commet un acte frauduleux ou vous incite à en commettre un, ou si vous êtes au courant d'une situation potentiellement frauduleuse, vous devez aviser votre supérieur ou le Bureau de l'éthique. Exemples d'activités frauduleuses ou inappropriées :

- Modification d'un contrat de vente ou création 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, déplacements compris, incompatibles avec les restrictions ou limitations médicales vous concernant
- Falsification des heures travaillées pour gagner plus ou pour éviter toute mesure disciplinaire pour cause de retard ou d'absence au travail
- 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 du dirigeant.

Déplacements et dépenses

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

Respect des lois canadiennes et étrangères

Nous respectons toutes les lois en vigueur dans les pays où nous faisons affaire. Les membres de l'équipe sont tenus de comprendre les lois relatives à leur travail et de s'y conformer. Il incombe aux dirigeants de veiller à ce que les membres de leur équipe soient au fait de leurs responsabilités à cet égard et du devoir qu'ils ont de demander l'avis des équipes Services juridiques, Personnes et culture, Affaires réglementaires ou Fiscalité en cas de doute sur la conduite à adopter, en particulier en ce qui concerne les transactions internationales ou celles régies par des lois étrangères.

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

Contribution au mieux-être des collectivités

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

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

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 avoir 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. Les paiements de facilitation sont considérés comme des pots-de-vin et sont strictement interdits, même là où de tels paiements ne sont pas forcément illégaux. En revanche, le paiement de taxes et de frais gouvernementaux ou d'autres frais exigés par la loi n'est pas considéré comme un paiement de facilitation. Un moyen simple de déterminer la légalité ou non d'un paiement demandé consiste à exiger un reçu du bureau gouvernemental compétent.

On entend par pot-de-vin soit un paiement ou l'octroi d'un autre avantage destiné à influencer le jugement ou la conduite d'une personne en position de pouvoir, d'autorité ou de confiance pour obtenir l'exécution ou l'inexécution inappropriée

d'un acte, soit l'octroi d'un avantage commercial indu, soit enfin 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. Par exemple, le fait d'acquitter les frais de déplacement d'un parent d'un fonctionnaire peut profiter au fonctionnaire en question.

Une commission occulte constitue également une forme de pot-de-vin. Il s'agit en effet d'un pot-de-vin négocié qui consiste en une commission ou un paiement fixé d'un commun accord et versé au destinataire du pot-de-vin en question en échange de services rendus (services pouvant consister, p. ex., à veiller à ce qu'un contrat donné soit attribué à l'organisation qui verse la commission occulte).

D'autres lignes directrices au sujet des pots-de-vin figurent dans la [Politique de lutte contre la corruption](#).

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 dévoiler des secrets industriels ou de l'information confidentielle d'une autre partie sans le consentement du propriétaire, nous en informons immédiatement notre dirigeant et ne réacheminons, ne distribuons ni n'utilisons l'information avant d'avoir obtenu des directives de notre équipe de direction ou des Services juridiques. Aucune démarche n'est entreprise dans le but d'obtenir de l'information confidentielle sur un partenaire, un fournisseur, un client ou un concurrent auprès de membres de l'équipe ou de contractuels qui ont travaillé pour le tiers concerné. Cela n'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 de matériel publicitaire pour les produits et services de TELUS
- Négociations, communications et interactions avec les concurrents
- Traitement et utilisation de données sur les concurrents
- Participation à des associations commerciales auxquelles adhèrent également des concurrents
- Sélection de fournisseurs et négociation avec des fournisseurs.

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

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 doivent connaître les exigences en matière de lois, de réglementations et de politiques relatives notamment au lobbying, aux cadeaux et aux avantages, aux conflits d'intérêts, au trafic d'influence et à la corruption, à l'embauche d'anciens fonctionnaires et aux activités d'approvisionnement. Pour obtenir des précisions, les membres de l'équipe peuvent aussi consulter le Code de conduite de TELUS pour les activités relatives aux ventes d'affaires, ainsi que la Politique de lutte contre la corruption.

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

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

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

(Consultez les exemples de situations figurant à la section B de l'annexe ci-jointe)

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, nous ne devons pas associer TELUS à nos activités politiques personnelles, sauf avec l'autorisation expresse de celle-ci. TELUS ne rembourse aucune contribution politique personnelle. À titre d'entreprise citoyenne responsable, TELUS verse occasionnellement des contributions à des partis politiques, des candidats ou des campagnes dans le but de favoriser le processus démocratique au Canada, mais seulement lorsque la loi le permet et jamais pour s'attirer des faveurs ou obtenir un traitement préférentiel. Toutes les contributions politiques, qu'il s'agisse de contributions directes, de commandites ou de contributions en nature, doivent être faites par l'intermédiaire de l'équipe Relations gouvernementales. Aucune contribution politique n'est permise à l'extérieur du Canada.

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

Droits de propriété et biens d'autrui

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

Participation à un fait juridique

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

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

Influence 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, de même que toutes les autres personnes avec lesquelles nous faisons affaire avec dignité, respect et équité, et de manière non discriminatoire et exempte de harcèlement.

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 proscrit (race, origine nationale ou ethnique, couleur, religion, âge, sexe, identité ou expression de genre, orientation sexuelle, état matrimonial, situation familiale, caractéristiques génétiques, 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.

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

Le harcèlement sexuel en milieu de travail est 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.

Pour les besoins de cette section, le « milieu de travail » et le « lieu de travail » de TELUS ne se limitent pas aux locaux de TELUS et ne comprennent pas que les heures ouvrables habituelles. Ces termes englobent aussi toute activité ou tout événement se produisant hors des heures ouvrables habituelles ou des locaux de TELUS, 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 proscrits par la loi peuvent légèrement différer d'un pays à l'autre. Pour de plus amples détails, les membres de l'équipe sont invités à consulter la [Politique de respect en milieu de travail](#).

Valorisation de la diversité et de l'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.

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 établissements afin de protéger la vie et la santé des membres de notre équipe, de protéger nos biens, de garantir la continuité des affaires et de mériter la confiance du public. Lorsque nous travaillons chez un client ou sur la voie publique, nous protégeons les droits et assurons la sécurité des clients, du public et des membres de l'équipe, comme le prévoit la [Politique de TELUS sur la santé et la sécurité](#).

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

Nous sommes tenus de nous présenter au travail et de rester aptes à accomplir nos tâches, sans que notre capacité à le faire soit entravée à quelque égard que ce soit par les effets de l'alcool, 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 une question de santé et de sécurité des employés, mais peut également relever du droit pénal. Par conséquent, elle n'est aucunement tolérée, et chaque incident fera l'objet d'une enquête. Pour de plus amples détails, les membres de l'équipe sont invités à consulter le document [Prévention de la violence en milieu de travail : Politique de signalement et d'enquête](#).

Environnement et durabilité

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 la [Politique environnementale de TELUS](#) et l'intranet de l'entreprise (go/vert). Vous y trouverez des renseignements sur notre système de gestion environnementale certifié [ISO 14001 : 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](#).

(Consultez les exemples de situations figurant à la section C de l'annexe ci-jointe.)

Biens et renseignements de l'entreprise

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

Renseignements de l'entreprise

En tant que membres de l'équipe TELUS, nous avons accès à des renseignements sur l'entreprise qui sont la propriété de TELUS et sont utilisés par l'entreprise dans le cadre de ses activités. À moins qu'ils aient été publiés spécialement pour un usage externe et qu'ils aient été diffusés publiquement, la totalité des dossiers, de l'information, 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 l'entreprise, et leur diffusion 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.

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

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

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



Divulgence publique

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

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

- Participation à un forum de discussion, à un site de réseautage social ou de clavardage, à un blogue ou à un babillard électronique traitant de placement. Le membre de l'équipe, s'il participe à ce type d'activités, ne doit divulguer aucun renseignement confidentiel à propos de TELUS.
- Discussion portant sur TELUS avec un membre de la communauté financière ou des médias. Toute demande émanant de ces groupes doit être transmise aux porte-parole autorisés et spécialement formés de TELUS. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec les services Relations avec les investisseurs ou Communications d'entreprise.
- Présentations à des groupes du monde des affaires ou de l'éducation ou à des groupes communautaires. Les membres de l'équipe invités à faire de telles présentations doivent obtenir l'approbation du vice-président, Relations avec les investisseurs avant d'accepter. Par ailleurs, toutes les allocutions ou présentations publiques doivent être soumises à l'examen préalable du service Relations avec les investisseurs quand celui-ci en fait la demande.
- S'il s'agit d'une présentation destinée à un public interne de TELUS, les membres de l'équipe doivent obtenir la confirmation de leur dirigeant si la présentation contient de l'information confidentielle ou sensible ajouter un point final

Dossiers commerciaux

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

TELUS est dotée de processus précis pour conserver et détruire les dossiers et les documents conformément aux prescriptions juridiques et aux exigences réglementaires. Les membres de l'équipe sont invités à consulter la [Politique de conservation des documents](#) pour prendre connaissance des lignes directrices concernant les périodes minimale et maximale de conservation, l'archivage des dossiers et la suspension de la destruction de dossiers en cas d'enquête ou de litige potentiel ou en cours, ainsi que pour savoir où obtenir de l'information supplémentaire.

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

Transactions financières

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

L'utilisation abusive des cartes de crédit de l'entreprise et la production de fausses déclarations dans les notes de frais constituent un manquement à la [Politique relative aux dépenses des 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 l'entreprise contre la perte, le vol, les bris, le vandalisme, la négligence et l'utilisation ou l'élimination non autorisée.

Les membres de l'équipe sont 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 importe également de ne pas partager les ordinateurs et autres appareils de communication fournis par l'entreprise ni les mots de passe permettant d'y accéder. 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 elle, 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 produits ou acquis par l'équipe TELUS.

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

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

Utilisation personnelle des appareils de communication

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

Bien que les membres de l'équipe soient autorisés à se servir à des fins personnelles des appareils et des équipements de communication fournis par TELUS, une telle utilisation doit être limitée, et ne doit pas affecter leur travail ni nuire à TELUS de quelque façon que ce soit. Cette utilisation personnelle doit se faire durant leurs temps libres ou durant les pauses permises raisonnables, sujette à l'approbation de la direction locale et aux besoins de l'entreprise.

Les membres de l'équipe doivent se conformer à toutes les politiques de TELUS lorsqu'ils utilisent à des fins personnelles les appareils de communication fournis par l'entreprise. Nous sommes responsables de tous les gestes que nous posons lorsque nous utilisons ces appareils. 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 informatisés pour faire le suivi de l'utilisation de ses réseaux (appels, courriel, messagerie, intranet et Internet), de l'équipement et des appareils par les membres de l'équipe et pour surveiller le trafic (y compris le contenu) sur ses réseaux afin de détecter toute menace à la sécurité ou tout autre problème. Bien que TELUS ne surveille pas activement le comportement, les courriels, le téléphone et l'accès Internet des employés, elle se réserve le droit de le faire. Les membres de l'équipe sont invités à consulter les [politiques de Sûreté d'entreprise](#) pour obtenir des précisions sur l'utilisation acceptable de l'équipement et des appareils fournis par l'entreprise. Veuillez noter que l'usage inapproprié des réseaux, de l'équipement et des appareils de l'entreprise est sanctionné par des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

(Consultez l'exemple de situation figurant à la section D de l'annexe ci-jointe.)



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 directives relatives aux médias sociaux, faire preuve de discernement et être polis, respectueux et conscients du 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, de blogues, de forums, de vidéos et d'autres plateformes sociales. Cependant, en tant que membre de l'équipe TELUS, vous devez :

- Garder à l'esprit que toute activité en ligne laisse des traces permanentes et que la communication pourrait avoir lieu dans un espace public accessible à tous.
- Éviter de commenter les produits et services TELUS 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. S'adonner à de tels gestes peut entraîner des complications juridiques pour l'entreprise.
- 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 bio affiché dans vos 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.

- Même si le partage de l'information sur les services ou les offres est acceptable, ne pas affirmer pouvoir faire une meilleure offre que celle en boutique ou en ligne, et toujours faire état de votre association avec TELUS.
- Faire preuve de respect envers les autres personnes et les organisations et ne pas rédiger de messages diffamatoires, discriminatoires, importuns ou de nature sexuelle.
- Éviter tout contenu offensant, notamment de la pornographie ou du matériel incitant à la violence, à la discrimination ou à la haine.
- Éviter d'utiliser le logo ou des images de la marque TELUS dans les communications personnelles sans l'autorisation écrite d'un membre de la haute direction ou du Bureau de la marque.

Si vous désirez partager du contenu ou faire la promotion des initiatives de TELUS, nous vous recommandons de télécharger l'application Amplify sur votre téléphone à partir de la boutique d'applications. Pour configurer un compte, utilisez votre adresse de courriel TELUS. Cette application présente des contenus TELUS approuvés que vous pouvez partager sur vos réseaux sociaux. Vous pouvez aussi accéder aux pages ou espaces officiels de TELUS dans les médias sociaux et relayer des contenus, ou encore partager les messages publiés par l'équipe Relations avec les médias de TELUS.

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.

(Consultez les exemples de situations figurant à la section E de l'annexe ci-jointe.)

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.

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 à 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.

Notre façon de faire

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 est particulière et doit être établie selon les parties en présence, le niveau d'accès à de l'information d'entreprise, l'autorité décisionnelle,

les fonctions et les responsabilités, le rang hiérarchique et l'incidence possible sur les autres. Si un membre de l'équipe se retrouve en situation de conflit d'intérêts ou soupçonne qu'une situation pourrait être perçue comme un conflit d'intérêts sans en avoir la certitude, il doit remplir le [formulaire de signalement des conflits d'intérêts](#) accessible sur l'intranet de l'entreprise et le soumettre au [Bureau de l'éthique](#). N'oubliez pas qu'un conflit d'intérêts ne constitue pas nécessairement une infraction au Code, mais le fait d'omettre de le signaler en est une.

Ce qui suit vise à guider les membres de l'équipe dans les situations qui donnent 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.

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

Dans certaines situations, les relations familiales au sens large, les relations amicales et les autres liens personnels étroits (entretenus, par exemple, avec les personnes vivant sous le même toit que le membre de l'équipe TELUS concerné) peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts, réels ou perçus, ou encore à l'exercice réel ou perçu d'une influence induite. 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](#).

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

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

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.

Avantage personnel

Un conflit d'intérêts peut survenir quand un membre de l'équipe ou un membre de sa famille retire un avantage personnel (a) d'une relation d'affaires avec TELUS ou (b) d'une relation d'affaires entre TELUS et un acteur externe, comme un partenaire, un fournisseur, un client, un concurrent, un entrepreneur, un consultant, un agent ou un détaillant. Cet avantage personnel peut 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, pour autant que le membre de l'équipe en question ne détienne pas un portefeuille important de la société ni n'acquière ces actions sur la base de renseignements confidentiels significatifs non divulgués et obtenus dans le cadre de son emploi à TELUS ou de son appartenance au conseil d'administration d'une entreprise de TELUS.

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 entrepreneurs, des consultants, des agents, ou d'autres intervenants externes au nom de TELUS si les membres de l'équipe en question ont un intérêt personnel, commercial ou financier dans l'issue de ces négociations ou transactions sans lien avec leur rôle à TELUS.
- Prendre part à la décision d'embaucher, de muter ou de promouvoir un membre de la famille ou une personne avec qui ils entretiennent une relation romantique ou intime, ou encore se trouver en position d'influer directement ou indirectement sur un membre de leur famille employé ou contractuel de TELUS. Les membres de l'équipe qui recommandent à TELUS d'embaucher un employé ou de choisir un contractuel donné doivent révéler toute relation actuelle ou antérieure d'ordre professionnel ou personnel avec celui-ci.
- Superviser un membre de leur famille ou avoir le pouvoir d'influer directement ou indirectement sur les décisions d'emploi ou d'ordre contractuel touchant un membre de leur famille ou une personne avec qui ils entretiennent une relation intime, par exemple, à la paie, à l'évaluation du rendement, à l'affectation des tâches, à la discipline, à la formation ou au congédiement.
- Accéder ou apporter des rajustements aux comptes ou aux services de membres de leur famille, d'amis, de collègues ou de connaissances sans l'autorisation de leur dirigeant. Les membres de l'équipe 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 ventes éthiques

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



Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS

En tant que membres de l'équipe, nous sommes autorisés à mener des activités professionnelles externes en dehors des heures de travail. Toutefois, ces activités ne doivent ni nuire ni être susceptibles de nuire aux intérêts de TELUS ou à notre capacité d'effectuer notre travail à TELUS. En règle générale, il n'est pas permis de participer à des activités professionnelles auprès de concurrents ou de fournisseurs de TELUS ni de travailler pour l'un d'eux. Il peut 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.

Évolution des activités de TELUS

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

Information

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

Opérations d'initiés

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

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

Mise en pratique des concepts de conflit d'intérêts

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

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

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.

(Consultez les exemples de situations figurant à la section F de l'annexe ci-jointe.)

Cadeaux et avantages

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

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

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

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 s'appliquent en tout temps et restent valables pendant les périodes ou les événements traditionnellement marqués par l'échange de cadeaux.

Le fait d'offrir ou d'accepter une marque d'hospitalité ou une activité de divertissement, d'autoriser une telle offre ou acceptation ou encore d'offrir un rabais ou un chèque-cadeau pour l'achat de produits ou de services TELUS n'engendre pas un conflit d'intérêts, pourvu que cela soit raisonnable et reste dans les limites des pratiques d'affaires responsables et généralement admises.

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

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

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.

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

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

- Le cadeau en question semble-t-il conforme aux usages, compte tenu de votre rôle à TELUS?
- Si les médias ou le président et chef de la direction apprenaient l'existence du cadeau ou de l'avantage en question, verraient-ils la chose d'un angle neutre ou positif?
- 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, à des colloques, à des conférences ou à des événements organisés par les fournisseurs peut être acceptable si cette participation procure un avantage clair à TELUS et si elle est approuvée à l'avance par le dirigeant du membre de l'équipe en question. Afin d'éviter tout conflit d'intérêts réel ou perçu, il est recommandé aux membres de l'équipe de demander à TELUS de financer leurs dépenses accessoires (billets d'avion, hôtel, etc.). Il ne faut pas oublier que les prix remis à de tels événements sont considérés comme des cadeaux. Les lignes directrices concernant les cadeaux et les avantages indiquées plus haut s'appliquent.

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

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

Les membres de l'équipe TELUS qui exercent des fonctions liées à la sélection de fournisseurs, à la négociation avec des fournisseurs, à l'achat de biens de fournisseurs ou à la gestion des contrats avec les fournisseurs, incluent les membres de l'équipe Gestion de la chaîne d'approvisionnement, ainsi que 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.

(Consultez les exemples de situations figurant à la section G de l'annexe ci-jointe.)

Transactions avec les fournisseurs

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

Choix des fournisseurs

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

Respect des politiques applicables de TELUS

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

Programmes incitatifs financés par les fournisseurs

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



Examen des lignes directrices et des politiques

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

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

Annexe – Exemples de situations

A) Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements

PROBLÈME

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

ACTION

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

PROBLÈME

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

ACTION

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

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)..

Annexe – Exemples de situations

B) Concurrence éthique, légale et équitable

PROBLÈME

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

ACTION

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

PROBLÈME

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

ACTION

Vous devez immédiatement signaler la situation à votre dirigeant et à la [Ligne Éthique](#). 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 et que vous doutez du caractère légal des frais réclamés, vous devez d'abord consulter votre dirigeant ou le [Bureau du chef des données et des relations de confiance](#).

PROBLÈME

Je suis membre d'une équipe chargée de travailler sur un document traitant d'une partie des résultats trimestriels. Au cours de mon travail, je vois régulièrement le rapport provisoire de l'ensemble des résultats avant que ces derniers soient approuvés aux fins de publication. Un soir, mon voisin me questionne au sujet de la santé financière de TELUS. **Dans le cadre de cette conversation informelle, est-il convenable de lui répondre : « Eh bien, je peux vous dire une chose, c'est que les résultats sont vraiment bons ce trimestre. »**

ACTION

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

Annexe – Exemples de situations

C) Respect en milieu de travail et droits de la personne

PROBLÈME

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

ACTION

Oui. De tels commentaires sont considérés comme de la cyberintimidation et sont inacceptables. La cyberintimidation peut prendre plusieurs formes. Citons en exemple le fait d'envoyer des courriels offensants ou des menaces par courriel, de publier des commentaires ou de dénigrer quelqu'un sur les médias sociaux ou sur une plateforme de clavardage utilisée 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](#) de Personnes et culture ou à votre dirigeant.

PROBLÈME

Vous recevez, après les heures de 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 sans 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.

Environnement et durabilité

PROBLÈME

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

ACTION

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

Annexe – Exemples de situations

D) Actifs et information de l'entreprise

PROBLÈME

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

ACTION

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.

E) Médias sociaux

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

PROBLÈME

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

Annexe – Exemples de situations

F) Conflit d'intérêts

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 ou à ses filiales. Cette situation serait considérée comme un conflit d'intérêts.

Annexe – Exemples de situations

F) Conflit d'intérêts

PROBLÈME

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

ACTION

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

PROBLÈME

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

ACTION

Oui. Même si vous ne détenez aucun intérêt personnel, commercial ou financier dans l'entreprise de votre client, il peut tout de même y avoir l'apparence d'un parti pris favorable ou d'un traitement préférentiel pour son entreprise. Vous devez éliminer la perception d'un conflit d'intérêts en signalant 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 une lettre de recommandation personnelle au recruteur Personnes et culture concerné.

Annexe – Exemples de situations

G) Cadeaux et avantages

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.

