Code d'éthique et de conduite de TELUS

Février 2015

TELUS[MD]

Table des matières

Introduction 4
Obligations 5
Équipe TELUS 5
Conformité et exceptions 5
Dirigeants 6
Membres de l'équipe TELUS exerçant des fonctions touchant aux contrôles internes et aux contrôles de la présentation et de la divulgation de l'information financière 6
Membres du conseil d'administration de TELUS et autres membres de l'équipe représentant TELUS à titre d'administrateurs au conseil d'administration d'autres organisations 6
Bureau d'éthique 6
Groupe de travail sur l'intégrité 7
Prise de décisions éthiques 8
1. Questions à vous poser 8
2. Discussion avec votre dirigeant 8
3. Aide spécialisée 8
4. LigneÉthique TELUS 9
5 Dernier recours 11
Lignes directrices en matière d'éthique 12
Information sur le client et l'équipe TELUS 12
Caractère privé des communications 12
Confidentialité de l'information 12
Intégrité 14
Intégrité personnelle et de l'entreprise 14
Respect des lois 14
Concurrence loyale 14
Rapports avec les gouvernements 16
Activités politiques 16
Droits de propriété et biens d'autrui 16
Droits de la personne 17
Santé et sécurité 18
Participation à un fait juridique 18
Environnement 19
Influence indue sur la conduite des audits 19
Biens et renseignements de l'entreprise 19
Renseignements de l'entreprise 19
Divulgation publique 20
Dossiers commerciaux 20
Transactions financières 21
Sauvegarde des biens 21
Propriété intellectuelle 21
Utilisation personnelle des appareils de communication 22
Conflits d'intérêts 23
Avantage personnel 24
Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS 25
Évolution des activités de TELUS 26
Information 27
Opérations d'initiés 27
Cadeaux et avantages 27
Échanges avec les fournisseurs 31
Choix des fournisseurs 31
Respect des politiques applicables de TELUS 31
Passage en revue des lignes directrices et des politiques 32

À tous les membres de l'équipe TELUS

Bonjour,

Vous êtes les ambassadeurs les plus importants de la marque TELUS, au travail comme au sein de vos collectivités. Ce qui rend notre équipe si solide, c'est notre engagement commun à bien nous comporter en affaires et à faire preuve en permanence d'une parfaite intégrité. Cet engagement nous lie les uns aux autres et constitue le fondement de nos relations avec nos partenaires, nos fournisseurs, nos actionnaires, nos collectivités et nos clients.

Notre Code d'éthique et de conduite énonce les obligations et les lignes directrices qui régissent les normes éthiques élevées qui sont les nôtres. Il énonce des directives claires en ce qui concerne la manière de résoudre les problèmes susceptibles de se présenter, et précise quels sont les membres de l'équipe qui, en plus de votre dirigeant, sont là pour vous apporter soutien et conseil sur ce plan si important.

Nous vous remercions de prendre le temps de lire attentivement notre Code d'éthique et de conduite. Nous avons tous un rôle à jour pour maintenir la réputation de TELUS. En comprenant et en respectant les normes d'éthique et de conduite énoncées dans le présent document, nous procurerons de meilleures expériences à nos partenaires, nos fournisseurs, nos actionnaires, nos collectivités et nos clients.

À TELUS, nous mettons nos valeurs en pratique jour après jour

Nous nous engageons à accorder la priorité aux clients

Joe Natale
Président et chef de la direction

John Gossling
Vice-président à la direction et chef des services financiers

Josh Blair
Chef des affaires de l'entreprise et vice-président à la direction, Ressources humaines, TELUS International et TELUS Santé

Introduction

Le Code d'éthique et de conduite de TELUS (le « Code ») s'applique à TELUS Corporation et à l'ensemble de ses filiales (« TELUS » ou l'« entreprise »), ainsi qu'à la totalité des membres du conseil d'administration (le « conseil »), des dirigeants et des employés de TELUS (les « membres de l'équipe »). Le Code constitue l'une des conditions du contrat de travail de tous les membres de l'équipe TELUS.

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 haut dirigeant ou à un membre du conseil ne peut l'être qu'avec l'approbation préalable du conseil ou de son délégué, ce dernier devant être un membre du conseil. Toute dérogation accordée à un haut dirigeant 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. Par ailleurs, bien que la chose soit encore là improbable, toute dérogation envisagée et accordée à un membre de l'équipe autre qu'un haut dirigeant ou un membre du conseil ne peut l'être qu'avec l'approbation préalable de la vice-présidente à la direction, chef des services juridiques et secrétaire générale, ainsi que du vice-président, Gestion des risques et auditeur en chef, et être portée rapidement à l'attention du comité d'audit du conseil.

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 d'éthique et de conduite avant qu'elles n'entrent en vigueur. Les membres de l'équipe sont toutefois tenus de consulter régulièrement le Code, c'est-à-dire au moins une fois par an, afin d'être en permanence au fait de ses modalités. Dans le but de faciliter cette consultation, les membres de l'équipe sont tenus de suivre chaque année le module de formation sur l'intégrité.

Le Code est accessible sur l'intranet de l'entreprise. Il est également publiquement accessible au about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/ethics.

Obligations

Équipe TELUS

Tous les membres de l'équipe TELUS sont tenus d'agir avec honnêteté dans tous leurs échanges, d'observer les lois et les règlements qui régissent nos activités, ainsi que de veiller au maintien d'un environnement de travail conforme à l'éthique. Cette norme exige que chaque membre de l'équipe comprenne et applique les lignes directrices du Code dans ses actions et dans ses décisions quotidiennes.

À TELUS, il nous faut non seulement bien faire les choses, mais également nous efforcer de faire les bonnes choses. Chaque membre de notre équipe répond de ses actes, notamment :

- en observant les lignes directrices contenues dans le présent Code et dans les politiques de l'entreprise, peu importe où il travaille dans le monde
- en agissant conformément aux lois et aux règlements locaux

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

Les lignes directrices du Code s'appuient sur les normes généralement reconnues en matière d'éthique des affaires au Canada, de même que sur l'ensemble des lois en vigueur en matière civile et criminelle. 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.

Connaître le Code

- **Comprendre le Code**
- **Utiliser les ressources disponibles**
- **Se conformer au Code**

Nous devons non seulement bien faire les choses, mais galement nous efforcer de faire les bonnes choses

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 voie éthique à suivre dans une situation particulière, vous devez d'abord discuter de la situation avec votre dirigeant (personne soutien) ou avec le service compétent précisé dans le Code. Les membres de l'équipe devraient conserver tous les documents et consigner par écrit tous les conseils fournis par leur dirigeant ou par les membres d'autres services, de même que toute décision prise, dans le cas où une enquête relative à un manquement au Code devrait être menée ultérieurement.

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 dela loi

Si vous avez connaissance d'un manquement potentiel au Code d'éthique et de conduite, vous devez en faire part au Bureau d'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 d'éthique, aux fins d'enquête, de résolution et de création de rapport. Les possibles violations de la loi et de la réglementation seront signalées aux Services juridiques, à des fins d'examen et d'enquête.

Le non-respect des lignes directrices du Code peut avoir des conséquences pour la persone concernée 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 renvoi, de même que des sanctions pénales et civiles. Par conséquent, veuillez prendre très au sérieux votre obligation de comprendre le Code d'éthique et de conduite de TELUS et de vous y conformer.

Dirigeants

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

- de se familiariser avec le Code d'éthique et de conduite de TELUS et avec les procédures de résolution des problèmes;
- de favoriser et de maintenir un climat dans lequel une conduite honnête, éthique et légale est la norme;
- de cerner les risques de manquement au Code au sein de leur secteur de responsabilité et de prendre les mesures qui s'imposent pour éradiquer ces risques;
- de favoriser la tenue d'une discussion ouverte et la résolution de toutes les préoccupations sur le plan éthique;
- d'appliquer sans compromis nos normes éthiques dans la réalisation des buts et objectifs, quelle que soit l'importance de ces derniers.

Les dirigeants sont tenus :

- **de donner l'exemple;**
- **de favoriser des communications ouvertes et honnêtes sans crainte de représailles;**
- **d'agir rapidement en cas de violation aux principes d'éthique**

Membres de l'équipe TELUS exerçant des fonctions touchant aux contrôles internes et aux contrôles de la présentation et de la divulgation de l'information financière

En plus des obligations mentionnées ci-dessus, les membres de l'équipe qui exercent des fonctions de contrôle interne et de contrôle de la présentation et 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, ainsi que dans les autres communications publiques émanant de TELUS soit à la fois complète, juste, exacte, à jour et compréhensible.

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

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

En plus des obligations mentionnées ci-dessus, mais sous réserve du respect de leurs obligations fiduciaires en tant qu'administrateurs d'une autre organisation, les membres du conseil sont également tenus d'aviser le président-directeur du conseil ou encore, s'il s'agit de membres de l'équipe TELUS qui représentent TELUS au conseil d'administration d'une autre organisation, le Groupe de travail sur l'intégrité de TELUS, de tout conflit d'intérêts potentiel dont ils ont connaissance ou de tout autre problème lié au Code d'éthique et de conduite survenant pendant leur mandat au sein du conseil. Les membres de l'équipe devraient faire preuve de toute la diligence requise pour émettre cet avis sans contrevenir à leurs obligations à l'égard de l'autre organisation, par exemple sans transmettre à TELUS des renseignements confidentiels de l'autre organisation.

Bureau d'éthique

Le Bureau d'éthique a été créé afin de mettre à la disposition des membres de l'équipe des ressources spécialisées dans les questions d'éthique. La mission du Bureau d'éthique est multiple : veiller à l'application du Code, mener des enquêtes, prodiguer des conseils sur les questions d'éthique, 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 d'éthique rend compte de ses activités, y compris celles touchant les manquements au Code, au 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 d'éthique dans la supervision du Code d'éthique et de conduite 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, Ressources humaines, Relations de travail, Services juridiques, Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée, TELUS International et Bureau principal de la sûreté.

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 conformes à l'éthique. 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.

- What is my immediate feeling about this?
- Quelle est mon impression première face à la situation?
- Cela est-il en conformité avec les politiques et procédures de l'entreprise?
- Cela est-il légal?
- Cela fait-il normalement partie de mon travail?
- Comment cette action serait-elle perçue par autrui?
- Si la situation se trouvait relatée dans les médias, est-ce que cela me mettrait ou mettrait TELUS dans l'embarras?
- Est-ce que j'exposerais TELUS ou moi-même à un risque inutile?
- Quelles seraient les répercussions sur ma réputation ou sur celle de l'entreprise?
- La situation fait-elle perdre des clients ou des revenus à TELUS?
- La situation nuit-elle à mon jugement de sorte qu'elle m'empêche d'agir dans l'intérêt primordial de TELUS?

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 et de vous orienter pour obtenir de l'aide, le cas échéant. Si vous êtes mal 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 en la matière 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 : Ressources humaines, Services juridiques, Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée, Bureau principal de la sûreté, Bureau d'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 vice-président, Ressources humaines.

4. LigneÉthique TELUS

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

La personne qui soumet une déclaration de bonne foi faisant état d'un cas d'inconduite doit le faire sans retard après la commission du manquement réel ou perçu à la présente politique ou après avoir eu connaissance de ce manquement. Cela est nécessaire pour permettre un examen rigoureux en temps utile et une résolution appropriée. 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 de multiples langues. À la suite de chaque signalement par téléphone ou par Internet, les téléphonistes de la LigneÉthique documentent le signalement en question, puis soumettent un rapport au Bureau d'éthique, qui doit en prendre connaissance et le traiter. Dans le cas d'un signalement concernant les activités comptables, les contrôles comptables internes ou les questions d'audit, les téléphonistes de la LigneÉthique transmettent ce signalement directement à la vice-présidente à la direction, chef des services juridiques et secrétaire générale qui, avant de procéder à l'enquête appropriée, doit s'il y a lieu examiner et évaluer le sérieux du signalement en question en collaboration avec l'une ou plus des personnes suivantes avant d'enquêter comme il se doit :

- le vice-président à la direction et chef des services financiers;
- le vice-président, Gestion des risques et auditeur en chef;
- le chef du Bureau de la conformité; ou
- le comité d'audit du conseil.

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

Composez sans frais le 1-888-265-4112 en Amérique du Nord. Ailleurs dans le monde, veuillez consulter www.telus.ethicspoint.com ou l'intranet de l'entreprise pour connaître le numéro à composer.

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

Numéro sans frais : 1-888-265-4112 en Amérique du Nord.

Ailleurs dans le monde, veuillez consulter telus.ethicspoint.com ou l'intranet de l'entreprise pour connaître le numéro à composer

Traitement des demandes par le Bureau d'éthique

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

Traitement des plaintes par le Bureau d'éthique

- Évaluation d'une plainte

Le Bureau d'éthique évalue la nature de la plainte formulée, qui doit ensuite être étudiée 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 d'éthique, qui les réachemine à d'autres services de l'entreprise, à savoir :

- Les questions de relations de travail – le dirigeant immédiat ou d'autres membres de la direction
- Les questions liées à l'emploi – comme celles relatives aux promotions, à la rémunération, aux réprimandes, aux suspensions, aux congédiements, au harcèlement ou à la discrimination – Ressources humaines.
- Les plaintes concernant le service à la clientèle – Service client ou Service à la clientèle

À l'exception des questions concernant les conventions collectives, le Bureau d'éthique fera le suivi de toutes les plaintes, y compris celles transmises à d'autres services de TELUS pour obtenir l'aide d'experts, jusqu'à leur règlement définitif.

b) Enquête

Toutes les plaintes soumises au Bureau d'éthique sont prises au sérieux et traitées sans retard. La participation d'autres experts en la matière au sein de TELUS est sollicitée, s'il y a lieu. Si la plainte est fondée, le problème est résolu par la prise de mesures correctives et (ou) disciplinaires appropriées. Si vous faites une plainte et choisissez de vous identifier, le Bureau d'éthique doit vous aviser dès qu'il a fini d'examiner le cas.

Les membres de l'équipe sont tenus de coopérer entièrement à toutes les enquêtes concernant TELUS

Tous les efforts nécessaires doivent être déployés pour préserver l'anonymat des personnes qui ont communiqué avec le Bureau d'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 d'éthique. Le dépôt de plaintes sans fondement, que ce soit délibérément ou par négligence, est sanctionné par des mesures disciplinaires.

c) Protection des personnes ayant effectué un signalement

Tout acte de représailles ou de vengeance à l'encontre d'un membre de l'équipe ayant communiqué avec le Bureau d'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 les Ressources humaines ou avec le Bureau d'éthique.

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

d) 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.

e) 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 d'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. La vice-présidente à la direction, chef des services juridiques et secrétaire générale doit signaler les plaintes recevables concernant les activités comptables, les contrôles comptables internes ou les questions d'audit directement au président du comité d'audit du conseil.

f) Pièces versées au dossier

Le Bureau d'éthique doit conserver dans un dossier à part les documents relatifs au signalement et à l'enquête, notamment la teneur des réunions, des rencontres et des entrevues, les résultats d'enquête et tous les autres documents pertinents. Ce dossier doit être géré en conformité avec le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et avec la Politique de conservation des documents. La divulgation de renseignements à l'interne ne doit se faire qu'en cas de nécessité absolue.

5. Dernier recours

Si un problème d'éthique demeure non résolu, le Groupe de travail sur l'intégrité constitue la ressource ultime pour discuter 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. S'il est décidé qu'aucune autre intervention ne s'impose, cette décision doit être communiquée au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération, de même qu'au comité d'audit du conseil.

Lignes directrices en matière d'éthique

Information sur le client et l'équipe TELUS

Caractère privé des communications

En tant que fournisseur de services de télécommunications, nous pouvons avoir accès au contenu des communications transmises par l'intermédiaire de nos installations. Nous protégeons la confidentialité des communications en sécurisant celles-ci de manière à prévenir toute intervention, intrusion ou divulgation non autorisée par la loi. Nous prenons entre autres à cette fin des mesures appropriées pour empêcher la divulgation à des tiers de la teneur, de la nature et de l'existence même des appels téléphoniques et des transmissions de données.

Un membre de l'équipe peut intercepter une communication privée seulement si cette interception est nécessaire à la prestation de services, à l'exécution d'activités de contrôle de la qualité ou à la protection des installations de l'entreprise contre des utilisations frauduleuses, ainsi que dans tous les autres cas autorisés par la loi.

Si un membre de l'équipe détecte 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 principal de la sûreté, qui décidera des mesures à prendre (signalement à l'autorité compétente, par exemple).

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 d'éthique pour obtenir des précisions sur l'enregistrement de conversations en milieu de travail.

Protéger les renseignements confidentiels sur les clients et respecter la vie privée des clients en mettant en application la politique de protection de la vie privée

Nous sommes tous responsables de protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements exclusifs appartenant à TELUS, à nos clients, à nos fournisseurs, à nos partenaires ou à d'autres parties avec qui nous faisons des affaires

Confidentialité de l'information

Nous respectons la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des renseignements se rapportant aux autres, et ce, qu'ils concernent les clients, les fournisseurs, les membres de l'équipe ou les concurrents. 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 et aux règlements en vigueur.

L'accès aux renseignements personnels d'un client, d'un fournisseur ou d'un membre de l'équipe est restreint par le principe du besoin de connaître et n'est utilisé que pour les fins légitimes de l'entreprise. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et les pratiques connexes comportent des lignes directrices relatives à la gestion des renseignements personnels des clients, des fournisseurs et des membres de l'équipe. Divers secteurs de l'entreprise peuvent utiliser des pratiques de gestion additionnelles. Consultez votre dirigeant pour obtenir plus de détails.

Études de cas

Problème

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

Action

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

Problème

Mon voisin est un ami de la famille d'un de mes anciens collègues, qui travaille maintenant pour 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 doivent se rappeler que, en règle générale, ils ne doivent pas divulguer des renseignements personnels concernant les employés 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 à notre Code de protection de la vie privée.

Problème

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

Action

Demander l'opinion de vos collègues est une excellente idée. Vous devez toutefois faire preuve de prudence. Même si vous publiez cette histoire à l'interne, vous devez protéger la confidentialité du client. Relisez le texte que vous voulez publier pour vous assurer de ne pas dévoiler l'identité du client; dans le doute, 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 devriez même pas accéder au compte de ce client et ne devriez certainement pas donner ces renseignements à votre sœur.

Problème

Une amie qui lance une nouvelle entreprise m'a demandé de lui communiquer une liste des 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. Nos listes de clients sont confidentielles et ne doivent jamais être divulguées à quiconque hors de TELUS (ou à quelque personne que ce soit au sein de TELUS qui n'a pas besoin de ces données pour accomplir son travail).

Intégrité

Intégrité personnelle et de l'entreprise

Individuellement et collectivement, notre intégrité personnelle implique une utilisation honnête du temps, des fonds et des biens de l'entreprise dans le cadre des échanges avec nos collègues ou d'autres personnes. Les besoins de l'entreprise doivent avoir préséance dans l'emploi de notre temps de travail. Le temps et les biens de l'entreprise, sauf en cas d'autorisation contraire fournie par les membres de la direction appropriés, doivent être utilisés uniquement à des fins d'affaires.

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

Respect des lois

Nous respectons toutes les lois et tous les règlements en vigueur dans les pays où nous faisons affaire. Les membres de l'équipe sont tenus de comprendre les lois et les règlements relatifs 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 Services juridiques, des Ressources humaines, des Affaires réglementaires ou de la 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 et des réglementations étrangères.

Les dirigeants sont tenus de faire la promotion de la culture d'éthique de TELUS

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.

Concurrence loyale

Nous appliquons consciencieusement des normes élevées de courtoisie, de professionnalisme, d'équité et d'honnêteté dans nos échanges avec les clients, les fournisseurs et les concurrents. Nous devons signaler toute pratique contraire à l'éthique d'une tierce partie à notre dirigeant ou à la LigneÉthique TELUS. Nous condamnons toute forme de malhonnêteté, y compris les paiements de facilitation et tout autre type de trafic d'influence, 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 relatives au trafic d'influence et à la corruption applicables, sous peine de faire l'objet de sanctions civiles ou pénales sévères. Les membres de l'équipe sont invités à consulter la Politique de lutte contre la corruption pour obtenir des précisions à ce sujet.

Nous ne devons jamais offrir, verser ou recevoir un pot-de-vin ou une commission occulte. Avisez sur-le-champ les Services juridiques ou le Bureau de l'éthique si vous jugez qu'un montant ou un cadeau qui vous est offert ou demandé est un pot-de-vin, une commission occulte, une sollicitation pour un pot-de-vin ou une commission occulte, ou autre

On entend par « paiements de facilitation » des paiements modestes et non officiels effectués pour obtenir ou accélérer l'exécution d'un acte de routine par un fonctionnaire ou un dirigeant gouvernemental. 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'une activité commerciale, pour assurer le traitement de visas ou de bons de commande, pour bénéficier de services par courriel ou par téléphone, ou encore pour assurer le passage de marchandises aux douanes. Les paiements de facilitation sont considérés comme des pots-de-vin et sont strictement interdits, même là où de tels paiements ne sont pas forcément illégaux. De plus amples lignes directrices au sujet des pots-de-vin figurent au paragraphe « Cadeaux et avantages », ci-dessous, ainsi que dans la Politique de lutte contre la corruption.

Nous sommes objectifs dans nos commentaires sur les produits et services d'autres entreprises et 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 auprès des membres de l'équipe ou des contractuels qui ont travaillé pour un concurrent, un fournisseur ou un client dans le but d'obtenir de l'information confidentielle sur 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.

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 œuvrent dans des domaines où les risques de déroger aux lois sur la concurrence sont plus grands, notamment dans le cadre des activités suivantes :

- 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.

Nous nous engageons à nous conformer à la loi dans tous les pays où nous menons nos activités

Connaître et respecter toutes les exigences du gouvernement lorsqu'on traite avec lui comme client

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.

Case Studies

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

Rapports avec les gouvernements

Nous devons être une bonne entreprise socialement responsable

TELUS accorde beaucoup d'importance à ses rapports avec tous les ordres de gouvernement. Les membres de l'équipe ayant des rapports avec les gouvernements et les fonctionnaires gouvernementaux doivent connaître les exigences en matière de lois, de réglementations et de politiques relatives notamment au lobbying, aux cadeaux et aux avantages, aux conflits d'intérêts, au trafic d'influence et à la corruption, à l'embauche d'anciens fonctionnaires et aux processus d'approvisionnement. Pour obtenir des précisions, les membres de l'équipe doivent également 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 qui agissent au nom de TELUS ne doivent participer à aucune activité de lobbying à moins qu'ils ne soient inscrits à titre de lobbyistes et autorisés à le faire par l'équipe Relations gouvernementales de TELUS. Les membres de l'équipe qui ont des rapports avec des élus ou leur personnel, des fonctionnaires ou des agents d'une société d'État doivent consulter l'équipe Relations gouvernementales de TELUS pour s'assurer de respecter la réglementation sur le lobbying.

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

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

Activités politiques

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

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

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.

Droits de la personne

Chaque membre de l'équipe est important

Nous nous engageons à traiter de manière équitable tous les membres de l'équipe, les clients, les actionnaires et les fournisseurs actuels ou potentiels, tous les anciens membres de l'équipe, de même que toutes les autres personnes avec lesquelles nous faisons affaire, et à maintenir en place un environnement de travail qui favorise la contribution de chaque membre de l'équipe, tienne compte de sa valeur et garantisse le respect de ses droits. 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.

Le harcèlement et la discrimination, quelle qu'en soit la nature, ne sont pas tolérés

Tout membre de l'équipe a droit à un milieu de travail exempt de comportements inacceptables comme la discrimination et le harcèlement, et doit s'abstenir de tout comportement de ce type envers autrui. Les comportements inacceptables comprennent la discrimination et le harcèlement fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation familiale et le fait de présenter un handicap ou d'avoir été condamné pour une infraction depuis pardonnée. 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 le pays où elles exercent leurs activités. Par exemple, certains des motifs de discrimination ou de harcèlement proscrits par la loi peuvent légèrement différés 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.

Tout membre de l'équipe a droit à un milieu de travail exempt de comportements inacceptables comme la discrimination et le harcèlement, et doit s'abstenir de tout comportement de ce type envers autrui. Les comportements inacceptables comprennent la discrimination et le harcèlement fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation familiale et le fait de présenter un handicap ou d'avoir été condamné pour une infraction depuis pardonnée. 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 le pays où elles exercent leurs activités. Par exemple, certains des motifs de discrimination ou de harcèlement proscrits par la loi peuvent légèrement différés 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.

Problème

Mon dirigeant fait souvent des commentaires racistes sur l'un de mes collègues. Cela m'offusque, mais, comme il s'agit de mon dirigeant, je ne me sens pas libre de parler. Que dois-je faire?

Action

Les commentaires racistes sont inacceptables. Vous avez le droit d'exprimer votre désaccord face à ce comportement, sans crainte de représailles. Si vous êtes mal à l'aise à l'idée d'aborder votre dirigeant, vous pouvez signaler la situation au bureau responsable du respect en milieu de travail des Ressources humaines ou au supérieur de votre dirigeant.

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

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.

Environment

TELUS s'engage à faire office de chef de file sur le plan de la protection de l'environnement, en respectant ou en surpassant les exigences législatives et réglementaires en la matière. Nous nous acquittons de cette responsabilité envers tous nos intervenants en intégrant des considérations environnementales dans nos activités commerciales. Nous soutenons le développement durable, nous offrons des solutions de télécommunications novatrices qui sont avantageuses pour l'environnement, et nous nous efforçons de réduire au minimum la quantité de déchets produits et d'énergie consommée dans toutes nos activités. Notre démarche est fondée sur l'amélioration continue.

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

La Politique environnementale de TELUS et la section Environnement du site intranet de l'entreprise comportent des précisions sur notre engagement en matière de protection environnementale. Les membres de l'équipe y trouveront de l'information sur notre système de gestion environnementale et sur toutes les procédures de protection environnementale, y compris celles relatives au signalement immédiat des déversements et des rejets de produits chimiques dangereux.

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. 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 TELUS Environnement, ou encore communiquer avec la LigneÉthique.

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.

Biens et renseignements de l'entreprise

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

Les actifs de l'entreprise et les renseignements qu'elle détient ne sont utilisés que pour les besoins commerciaux

Renseignements de l'entreprise

En tant que membres de l'équipe TELUS, nous avons accès à des renseignements sur l'entreprise qui sont la propriété de TELUS et sont utilisés par l'entreprise dans le cadre de ses activités. À moins qu'ils aient été publiés spécialement pour un usage externe et qu'ils aient été diffusés publiquement, la totalité des dossiers, des documents, des rapports, des données, des plans, des procédés et des méthodes de l'entreprise sont considérés comme des renseignements de celle-ci, et 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.

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 bénéfice d'autres personnes. Dans les cas où l'entreprise est disposée à partager des renseignements, les Services juridiques peuvent contribuer à la préparation d'une entente de confidentialité ou d'octroi de licence afin de protéger TELUS.

Afin de préserver l'exactitude de nos dossiers, 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.

Divulgation 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. Aucun membre de l'équipe ne doit discuter de quelque renseignement confidentiel que ce soit au sujet de TELUS.
- Contact avec un membre de la communauté financière ou des médias. Toute demande émanant de ces groupes doit être transmise aux porte-parole autorisés 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, à des groupes communautaires ou à de vastes auditoires au sein de TELUS. 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.

Dossiers commerciaux

Il est essentiel de disposer de dossiers exacts et fiables pour gérer efficacement notre entreprise et 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, justes, complets, opportuns et compréhensibles. Les renseignements confidentiels doivent être identifiés de façon appropriée et traités en tant que tels.

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

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 Finance.

La création de dossiers ou de documents d'entreprise (contrats, commandes, feuilles de présence, réclamations, ajustements, notes de frais ou autres) faux ou trompeurs, ainsi que le mésusage des cartes de crédit de l'entreprise constituent des manquements à la politique précitée. Nous ne manipulons pas le réseau 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 en temps utile tous les documents transactionnels devant attester les entrées et sorties de fonds, conformément aux politiques de TELUS.

Sauvegarde des biens

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

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). Nous veillons à ne pas compromettre la sécurité de l'accès aux sites en ne laissant pas les portes d'accès ouvertes et sans surveillance. Il importe également de ne pas partager les mots de passe qui nous permettent d'accéder à nos ordinateurs et autres appareils. Les membres de l'équipe sont la première ligne de défense des biens de TELUS.

Propriété intellectuelle

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

La propriété intellectuelle regroupe bon nombre d'éléments : stratégies de marketing, plans commerciaux, etc. En cas de doute, communiquez avec les Services juridiques

Les droits de propriété intellectuelle incluent les marques de commerce comme le nom et le logo TELUS, les droits d'auteur, les brevets, les conceptions industrielles, les renseignements confidentiels, le savoir-faire et les secrets commerciaux. Parmi les biens représentant une propriété intellectuelle avec lesquels il nous arrive de travailler, citons les marques, les documents écrits, les logos, les suggestions et idées novatrices, les images, les produits audio et vidéo et les logiciels. Lorsque des membres de notre équipe créent une propriété intellectuelle – individuellement ou en équipe – celle-ci appartient à TELUS et nous nous efforçons de documenter les droits de propriété connexes.

Les membres de l'équipe devraient 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. Les membres de l'équipe TELUS Santé et Solutions de paiement doivent se reporter à la Politique sur la protection de la propriété intellectuelle de leur équipe.

Utilisation personnelle des appareils de communication

Dans notre monde où le futur est simple, les appareils 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, webcaméras, 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.

Une utilisation personnelle limitée des systèmes de l'entreprise est permise si elle respecte les principes commerciaux du Code

Bien que les membres de l'équipe soient autorisés à se servir à des fins personnelles des appareils 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 avant ou après les heures de travail normales ou durant les pauses permises raisonnables, sujettes à l'approbation de la direction locale et aux besoins de l'entreprise.

Utilisez les médias sociaux de façon responsable. Utilisez les outils en ligne d'une façon conforme aux Directives relatives aux médias sociaux du Code

Les membres de l'équipe doivent se conformer à toutes les politiques de TELUS lorsqu'ils utilisent à des fins personnelles les appareils de communications fournis par l'entreprise. Nous sommes responsables de tous les gestes que nous posons lorsque nous utilisons ces appareils. TELUS utilise des outils informatisés pour faire le suivi de l'utilisation de ses réseaux (appels, courriel, messagerie, intranet et Internet), de l'équipement et des appareils par les membres de l'équipe et pour surveiller le trafic (y compris le contenu) sur ses réseaux afin de détecter toute menace à la sécurité ou tout autre problème. 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, et les Directives relatives aux médias sociaux pour obtenir des précisions sur les blogues, les wikis et le réseautage social. L'usage inapproprié des réseaux, de l'équipement et des appareils de l'entreprise peut entraîner des sanctions disciplinaires.

Lorsque nous pouvons être identifiés comme membres de l'équipe TELUS lors de communications électroniques personnelles effectuées à partir d'appareils appartenant à TELUS ou nous appartenant, nous devons :

- nous rappeler que ces communications peuvent laisser une trace permanente et se produire dans un espace public.
- faire preuve de bon sens si nous donnons notre opinion sur un sujet quelconque pour éviter de nous exposer ou d'exposer TELUS à des actions judiciaires. Pour prévenir toute confusion, il est souhaitable d'ajouter ce qui suit : « 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 ».
- ne pas divulguer des renseignements confidentiels de TELUS ou qui ont été confiés à TELUS en toute confidentialité.
- 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.
- ne pas utiliser le logo ou des images de la marque TELUS dans nos communications personnelles sans l'autorisation écrite d'un membre de la haute direction ou d'un membre du service Direction et gestion de la marque.
- ne pas divulguer de renseignements personnels nous concernant et que nous ne voulons pas porter à la connaissance du public, ni de renseignements personnels concernant autrui.

Problème

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

Action

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

Problème

En naviguant sur Internet, je suis arrivé sur un forum où des gens discutaient des produits et services de TELUS. Certains posaient des questions et d'autres parlaient en bien ou en mal de TELUS. Que dois-je faire?

Action

À moins que vous ayez été autorisé à agir officiellement comme porte-parole de TELUS dans ce forum, nous vous encourageons à ne pas prendre part à des discussions portant sur TELUS sur Internet. Vous pourriez vous exposer et exposer TELUS à des risques inacceptables si vous divulguez par inadvertance des renseignements confidentiels sur l'entreprise en tentant de la défendre ou si vos paroles sont interprétées comme étant faites au nom de TELUS alors que vous n'aviez pas l'autorisation de le faire. Si, malgré tout, vous participez à de telles discussions à titre personnel (c'est-à-dire non en tant que membre de l'équipe TELUS), vous n'êtes pas autorisé à parler de données confidentielles concernant TELUS.

Conflits d'intérêts

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

Faire ce qui convient pour TELUS, c'est important. Cela signifie d'éviter les situations qui créent, ou qui semblent créer, un conflit entre mes avantages personnels et ceux de TELUS

Il faut faire connaître à son dirigeant les situations de conflit d'intérêts réel ou potentiel dans lesquelles l'on se trouve. Chaque situation est particulière, et la possibilité de conflit d'intérêts 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 nous sommes en conflit d'intérêts ou le soupçonnons sans en avoir la certitude, nous devons remplir le questionnaire sur les conflits d'intérêts accessible sur l'intranet de l'entreprise et le soumettre au Bureau d'éthique.

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

Avantage personnel

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

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

Les membres de l'équipe ne doivent pas :

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

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

Membres de la famille et relations personnelles

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

Les membres de l'équipe ne doivent pas :

- Prendre part à la décision d'embaucher, de muter ou de promouvoir un membre de la famille, ou encore se trouver en position d'influer directement ou indirectement sur un membre de leur famille en tant qu'employé ou contractuel. 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 relatives, par exemple, à la paie, à l'évaluation du rendement, à l'affectation des tâches, à la discipline, à la formation ou au congédiement.
- Accéder ou apporter des rajustements aux comptes ou aux services de membres de leur famille, d'amis, de collègues ou de connaissances sans l'autorisation de leur dirigeant. Les membres de l'équipe Livraison de solutions clients ne peuvent le faire que s'ils y sont expressément autorisés par un dossier d'incident ou une demande de service.

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

Dans certaines situations, les relations familiales au sens large, les relations amicales et les autres liens personnels étroits (entretenus, par exemple, avec les personnes vivant sous le même toit que le membre de l'équipe TELUS concerné) peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts, réels ou perçus, ou encore à l'exercice réel ou perçu d'une influence indue. Les membres de l'équipe devraient être sensibles à 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 des Ressources humaines approprié ou avec le Bureau d'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 le statut indépendant de l'administrateur.

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

Emploi et autres activités à l'extérieur de TELUS

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 ou de travailler pour un concurrent ou un fournisseur de TELUS. Il peut également y avoir conflit d'intérêts si, par exemple, nous utilisons des compétences, des biens comme notre téléphone ou notre ordinateur portatif de l'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 ou d'accepter un second emploi, vous devez en aviser votre dirigeant en vue d'éviter tout conflit d'intérêts.

Le fait d'avoir un intérêt externe qui demande tellement de temps et d'énergie qu'il limite la capacité du membre de l'équipe à s'acquitter de sa tâche à TELUS constitue un conflit d'intérêts. Il peut s'agir d'une activité personnelle, communautaire ou de bienfaisance qui demande du temps et de l'énergie durant les heures de travail, sauf si la personne exerce un rôle représentatif à la demande de TELUS et a obtenu la permission écrite et explicite de son dirigeant.

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

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.

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. 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 et une affaire en plein essor, gage de sécurité future. Est-ce un conflit d'intérêts?

Action

Non. 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 œuvriez avant elle dans ce créneau. Vous devriez alors décider lequel de vos deux intérêts, votre propre affaire ou celle de votre employeur, recevra votre pleine attention. Comme TELUS n'œuvre pas actuellement dans le même créneau que votre entreprise, vous êtes réputé exploiter cette dernière conformément à l'éthique 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.

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 d'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 télécommunications auprès de notre clientèle PME. Avec la croissance des services Internet et des autres 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.

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 transiger 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 transigés. De même, les membres de l'équipe ne doivent communiquer à personne, y compris à leur famille, aucun renseignement important non divulgué, sauf dans le « cadre nécessaire des affaires ». D'une portée restreinte, cette exception du « cadre nécessaire des affaires » a pour unique raison d'être de permettre à l'entreprise de poursuivre en bonne et due forme ses activités normales. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la Politique relative aux opérations d'initiés 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.

Problème

Je fais partie 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.

Cadeaux et avantages

Un cadeau peut consister en toute chose de valeur. Peuvent notamment être considérés comme un cadeau les éléments tangibles, comme les bijoux et les œuvres d'art, mais également les éléments intangibles comme les réductions, les services, les prêts, les faveurs, les privilèges exceptionnels, les avantages, et les droits non accessibles au grand public.

Peuvent notamment être considérés comme des avantages les traitements de faveur, les accès privilégiés, les faveurs et les autres avantages consentis. 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 cadeaux et 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.

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

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

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

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 services TELUS n'engendre pas un conflit d'intérêts, pourvu que cela soit raisonnable et reste dans les limites des pratiques d'affaires responsables et généralement admises. Cependant, les membres de l'équipe ne doivent pas accepter ni offrir de cadeau ni d'avantage visant à influer ou semblant influer sur une décision d'affaires particulière, et ils ne doivent pas non plus autoriser l'offre ou l'acceptation d'un tel cadeau ou avantage.

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

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

La valeur des cadeaux et avantages que les employés 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.

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

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

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

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

Il est important de toujours garder en tête que même si un cadeau ou un avantage d'une valeur inférieure à 250 $ est généralement considéré comme acceptable, il peut en certaines circonstances être assimilé à un pot-de-vin, et être par conséquent interdit. En effet, un cadeau ou un avantage n'a pas à avoir de valeur minimale pour constituer un pot-de-vin. On entend par « pot-de-vin » tout paiement, cadeau ou autre avantage visant à influer sur le jugement ou la conduite d'une personne en position de pouvoir, d'autorité ou de confiance afin de bénéficier d'un avantage commercial. On entend également par « pot-de-vin » tout paiement, cadeau ou autre avantage destiné à récompenser une personne de l'octroi préalable d'un tel avantage commercial. Comme cela a été précisé au sujet des paiements de facilitation, il arrive fréquemment que le montant d'un pot-de-vin soit relativement modeste. L'élément déterminant

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

consiste en l'octroi d'un avantage personnel en contrepartie de l'obtention d'un avantage commercial. L'octroi d'une marque d'hospitalité raisonnable, accordée en vue d'établir de bonnes relations sans attendre en contrepartie d'avantage commercial précis, ne constitue pas un pot-de-vin.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.).

Les membres de l'équipe TELUS qui exercent des fonctions liées à la sélection de fournisseurs, à la négociation avec des fournisseurs, à l'achat de biens de fournisseurs ou à la gestion des contrats avec les fournisseurs sont assujettis à des prescriptions professionnelles plus sévères en matière d'achats en ce qui concerne les cadeaux, les avantages et l'obligation de maintenir des relations appropriées avec les fournisseurs. De ce fait, ils ne doivent accepter aucun cadeau ou avantage de la part d'un fournisseur actuel ou potentiel sans l'autorisation explicite et écrite de leur dirigeant. Si la valeur d'un cadeau ou d'un avantage s'élève à 250 $ au plus, leur dirigeant doit également transmettre une copie de son autorisation concernant ce cadeau ou cet avantage au Bureau d'éthique, à ethics@telus.com (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).

Dans le cas d'un cadeau ou d'un avantage d'une valeur de 250 $ ou plus, le dirigeant doit remettre une copie de son autorisation au Bureau de l'éthique à l'adresse ethics@telus.com

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 ne se limitent pas aux membres de l'équipe Gestion de la chaîne d'approvisionnement. Ils comprennent les membres de l'équipe de tous les secteurs de TELUS qui sont en mesure de prendre des décisions concernant notamment les points suivants ou d'influer sur de telles décisions :

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

Problème

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

Action

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

Problème

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

Action

Non. Même si vous avez appris par accident l'existence du projet d'investissement de TELUS, il vous est interdit d'acheter des actions, parce que vous êtes membre de l'équipe TELUS. Cette interdiction s'applique également à votre conjointe puisqu'elle a obtenu 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

En tant qu'ingénieur de réseau à TELUS, j'ai beaucoup d'influence sur le choix des fournisseurs de l'entreprise. Je suis ami avec le propriétaire de l'une des entreprises qui fournit des produits et services à TELUS, et nous sommes étroitement liés depuis l'enfance. Je ne détiens aucun intérêt personnel, commercial ou financier dans cette entreprise. Y a-t-il l'apparence d'un conflit?

Action

Oui. Même si vous ne détenez aucun intérêt personnel, commercial ou financier dans l'issue de la relation d'affaires de TELUS avec cette personne, il peut tout de même y avoir l'apparence d'un parti pris favorable ou d'un traitement préférentiel pour son entreprise. Vous devez dissiper toute apparence de conflit d'intérêts en cessant de prendre part à la sélection des fournisseurs privilégiés de TELUS ou en demandant à une autre personne (un supérieur ou un collègue) de coapprouver la décision touchant la sélection de ces fournisseurs.

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 des RH concerné.

Problème

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

Action

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

Échanges avec les fournisseurs

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

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

Choix des fournisseurs

- Nous faisons en sorte d'octroyer des contrats aux fournisseurs qui respectent les lois et les règlements applicables dans le cadre de leurs activités commerciales, 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.

Passage en revue des lignes directrices et des politiques

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

Politique de l'entreprise régissant la consommation d'alcool et de drogues

Politique de lutte contre la corruption

Politique en matière d'assiduité

Code de conduite de TELUS pour les activités relatives aux ventes d'affaires

Politique relative aux cartes de crédit d'entreprise

Politique sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise

Politiques de Sûreté d'entreprise et manuel de Sûreté d'entreprise

Politique relative aux dépenses des employés

Politique environnementale

Politique relative aux opérations d'initiés

Politique de TELUS sur la Charte de la langue française

Politique de conservation des documents

Politique de respect en milieu de travail

Politique des signataires autorisés

Directives relatives aux médias sociaux

Code de conduite à l'intention des fournisseurs

Politique sur la santé et la sécurité de TELUS

Code de TELUS sur la protection de la vie privée

Prévention de la violence en milieu de travail : Politique de signalement et d'enquête

Politique d'aménagement de l'environnement de travail

Politique relative aux styles de travail

TELUS met à votre disposition nombre de ressources pour vous aider à prendre des décisions éthiques. En plus de votre dirigeant, vous pouvez consulter le Bureau de l'éthique, les Ressources humaines, Sûreté d'entreprise, les Services juridiques, le Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée, le bureau responsable du respect en milieu de travail

Numéro sans frais : 1-888-265-4112 en Amérique du Nord.

Ailleurs dans le monde, veuillez consulter telus.ethicspoint.com ou l'intranet de l'entreprise pour connaître le numéro à composer