



Politique d'éthique de TELUS

Février 2007



le futur est simple^{MD}



Politique d'éthique de TELUS

table des matières

Introduction	5
Responsabilités	6
L'Équipe TELUS	6
Observation/Exceptions	7
Gestionnaires	7
Cadres supérieurs (directeur et niveaux supérieurs)	8
Membres du Conseil de direction de TELUS et employés qui représentent TELUS à titre d'administrateurs au conseil de direction d'autres organisations	8
Bureau d'éthique	8
Groupe de travail en éthique	9
Prise de décisions éthiques	10
1. Questions à se poser	10-11
2. Examen des lignes directrices et des politiques	11
3. Discussion avec votre supérieur	12
4. Aide spécialisée	12
5. Ligne Éthique TELUS	12-15
6. Dernier recours	15
Lignes directrices éthiques	16
Information sur le client et l'Équipe TELUS	16
■ Caractère privé des communications	16
■ Confidentialité de l'information	16
Intégrité	19
■ Intégrité personnelle et d'entreprise	19



Politique d'éthique de TELUS

table des matières (cont.)

■ Droits de la personne	19
■ Droits de propriété d'autrui	20
■ Observation des lois	20
■ Opérations internationales	20
■ Sécurité publique	21
■ Environnement	21
■ Activités politiques	21
Actifs de l'entreprise	25
■ Renseignements concernant la société	25
■ Divulgence publique	26
■ Dossiers d'affaires	27
■ Transactions financières	27
■ Propriété	28
Conflits d'intérêts	32
■ Relations	33-34
■ Concurrence	34
■ Marchés futurs	34
■ Intérêts externes	35
■ Information	35
■ Délits d'initié	35
■ Cadeaux et avantages	36
Échanges avec les fournisseurs, les entrepreneurs, les consultants et les représentants	42
■ Choix des fournisseurs, entrepreneurs, consultants et représentants	42
■ Adhésion aux politiques applicables de TELUS	42



Aux membres de l'Équipe TELUS

Le travail de TELUS consiste à rendre le futur simple pour toutes ses parties prenantes. L'un des éléments essentiels à l'accomplissement de cette tâche est de s'assurer que notre réputation individuelle et collective est irréprochable. Notre manière de faire est tout aussi importante que ce que nous faisons. Il incombe alors à chacun de nous de faire preuve d'une éthique rigoureuse dans tous nos échanges professionnels et commerciaux (avec les clients, les actionnaires, les fournisseurs, les collègues et la collectivité). Il s'agit d'une priorité d'entreprise et d'une responsabilité partagée par tous les membres de l'Équipe TELUS, car tous nos actes et toutes nos décisions ont une incidence sur l'entreprise et sa réputation.

La Politique d'éthique de TELUS énonce les principes et les responsabilités qui définissent la **norme éthique attendue de tous les membres de l'Équipe**. Elle permet d'établir un processus décisionnel propice à la résolution des questions éthiques, y compris la désignation des membres de l'Équipe TELUS qui peuvent apporter leur aide et leurs précieux conseils. Des études de cas réels viennent illustrer l'application au quotidien des principes et responsabilités en matière d'éthique.

Veuillez lire ce document attentivement et l'intégrer à votre vie professionnelle à TELUS. Votre rôle est important pour l'image de notre entreprise. Guidés par ces normes éthiques, nous pourrions entretenir des rapports de confiance avec nos clients, nos actionnaires, nos fournisseurs, nos collègues et les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Darren Entwistle

Président et chef de la direction

Robert McFarlane

Vice-président à la direction et chef des services financiers

Judy Shuttleworth

Vice-présidente à la direction, Ressources humaines



introduction

Cette Politique s'applique à l'ensemble de TELUS, y compris aux membres du conseil d'administration, aux dirigeants et aux employés de TELUS Corporation et de ses filiales (que nous désignons ici par les termes Équipe TELUS, membres de l'Équipe ou coéquipiers).

La présente politique n'a pas été conçue dans l'idée qu'elle pourrait comporter la moindre dérogation ou exemption. Dans l'éventualité peu probable où l'on envisagerait et accorderait une dérogation, cela devra se faire avec l'approbation préalable du Conseil d'administration ou de son délégué. Pour toute dérogation accordée aux membres du Conseil d'administration ou aux dirigeants, ce délégué doit être un membre du Conseil d'administration. Le cas échéant, toute dérogation ou exemption ou modification sera divulguée à condition d'être conforme à la Politique de TELUS en matière de divulgation et de confidentialité de l'information.

Dans le cadre de l'examen de cette politique, nous rappelons aux membres de l'Équipe que TELUS se réserve le droit de modifier ou de révoquer les conditions de la politique au gré des exigences et des besoins de l'entreprise. TELUS avisera les membres de son Équipe de toutes les modifications de sa Politique d'éthique avant que les changements ainsi apportés aient un caractère obligatoire. Néanmoins, nous encourageons les membres de l'Équipe à consulter cette politique périodiquement, c'est-à-dire, au moins une fois par an, afin de toujours être familiarisés avec son contenu. Dans le but de faciliter cet examen, les membres de l'Équipe sont tenus de suivre chaque année intégralement le module de formation e.éthique. La Politique d'éthique constitue l'une des conditions du contrat d'emploi.

Cette politique est affichée sur l'intranet de la société et elle est accessible au public sur les sites Web www.telus.com, www.telusinternational.com, www.telusmobilite.com et www.telusquebec.com.



Responsabilités

L'Équipe TELUS

Nous attendons des membres de l'Équipe TELUS qu'ils agissent avec honnêteté dans tous leurs échanges, qu'ils observent les lois et règlements qui régissent nos transactions et qu'ils voient au maintien d'un environnement de travail éthique. **Cette norme exige que chacun comprenne et applique les directives de cette politique 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 directives contenues dans cette politique et les autres politiques d'entreprise peu importe où il travaille dans le monde;
- en agissant conformément aux lois et 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 de la présente politique s'appuient sur les normes généralement reconnues en 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 à l'endroit d'une situation particulière ne dispense personne de l'obligation d'agir en observant une éthique rigoureuse.

Il est interdit aux membres de l'Équipe TELUS ou à toute autre personne agissant sous la direction de celle-ci, de commettre, directement ou indirectement, des actes visant à influencer, contraindre, manipuler ou induire en erreur les vérificateurs externes ou internes de la société ou leurs représentants.



Observation/Exceptions

Dans les cas où la conduite à observer n'est pas claire, ou lorsqu'il pourrait y avoir apparence de dérogation à ces directives, nous nous supportons les uns les autres dans la recherche de conseils et éclaircissements. Si vous n'êtes pas sûr de la voie éthique à suivre, vous devriez d'abord discuter de la situation avec votre supérieur ou le service compétent désigné dans cette politique.

Si vous prenez connaissance d'un manquement éventuel à la Politique d'éthique, nous vous demandons de signaler cette possibilité au Directeur – Respect de l'éthique et des contrôles internes. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la section TELUS LigneÉthique. Les membres du conseil d'administration de TELUS peuvent aussi informer le président du conseil des manquements potentiels. Ce dernier s'en référera alors au Directeur – Respect de l'éthique et des contrôles internes, aux fins d'investigation, de résolution et de production de rapport.

Le non-respect des lignes directrices de cette politique peut avoir des conséquences pour l'individu, peut nuire à l'image et à la réputation de TELUS, et exposer TELUS au risque de sanctions judiciaires. Les conséquences individuelles peuvent comprendre des mesures disciplinaires allant jusqu'au renvoi. Les conséquences pour l'entreprise peuvent être des pénalités en matière civile ou criminelle. Par conséquent, veuillez prendre très au sérieux l'obligation dans laquelle vous vous trouvez de comprendre la Politique d'éthique de TELUS et de vous y conformer.

Gestionnaires

En plus des responsabilités mentionnées précédemment, il incombe aux supérieurs d'employés de TELUS de :

- se familiariser avec la Politique d'éthique de TELUS et les procédures de résolution de problèmes;
- favoriser et maintenir un climat dans lequel une conduite honnête, éthique et légale est la norme;
- favoriser la discussion ouverte et la prise en charge des préoccupations d'entreprise;
- recevoir et analyser les rapports de possible inconduite;
- appliquer sans compromis nos normes éthiques dans la réalisation des buts et objectifs, quelle qu'en soit l'importance;
- revoir régulièrement (au moins une fois par an) la Politique d'éthique avec les équipes et les collègues.



Cadres supérieurs (directeur et niveaux supérieurs)

En plus des responsabilités mentionnées ci-dessus, les membres de l'Équipe TELUS qui exercent des fonctions touchant aux contrôles internes et aux contrôles de la présentation et de la divulgation des informations financières, ont également pour responsabilité, tel que décrit dans la Politique de TELUS en matière de divulgation et de confidentialité de l'information de procéder à la communication pleine, juste, exacte, ponctuelle et compréhensible des informations que TELUS doit soumettre, sous forme de rapports et de documents, aux commissions des valeurs mobilières et des informations qu'elle fait paraître dans d'autres communications publiques.

Membres du Conseil de direction de TELUS et employés qui représentent TELUS à titre d'administrateurs au conseil de direction d'autres organisations

En plus des responsabilités mentionnées ci-dessus, mais sous réserve de l'obligation dans laquelle de telles personnes se trouvent de respecter leurs obligations fiduciaires en tant qu'administrateur d'une autre organisation, les membres du Conseil d'administration de TELUS ont également pour responsabilité d'aviser la présidence du Conseil d'administration de TELUS ou encore, s'il s'agit d'employés TELUS qui représentent TELUS au Conseil d'administration d'une autre organisation, le Groupe de travail en éthique TELUS, de tout conflit d'intérêts potentiel ou perçu comme tel, ou de toute autre question d'éthique qui se présente dans le cadre de leur participation au Conseil.

Bureau d'éthique

Le Bureau d'éthique a été créé afin de mettre à la disposition de l'Équipe TELUS une ressource spécialisée dans les questions d'éthique. Ce Bureau a pour mission de : mener des enquêtes; donner des conseils en cas de dilemmes éthiques; élaborer des cours de formation en éthique; mettre à jour les politiques, lignes directrices et processus appropriés aux normes auxquelles TELUS s'attend en matière d'éthique des affaires. Tous les trimestres, le Bureau soumet au comité de vérification du conseil d'administration un rapport sur les plaintes formulées à l'aide de la LigneÉthique.



Groupe de travail en éthique

Un Groupe de travail spécial supervise la Politique d'éthique et les rapports à produire annuellement pour la haute direction et pour le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS. Si une question éthique demeure sans réponse, le Groupe de travail en éthique, organisme de dernier recours, est disponible pour discuter et orienter la résolution de la question et apporter l'éclairage utile au règlement de tout conflit d'intérêts ou autre situation qui lui est soumise. Le Groupe de travail compte dans ses rangs des représentants de la Gestion du risque, des Ressources humaines, des Affaires corporatives, de la Sécurité d'entreprise et de la Direction financière.



Prise de décisions éthiques

Cette politique reflète notre adhésion à de hauts standards en matière de conduite professionnelle et d'affaires. La Politique d'éthique de TELUS se veut un document vivant qui suscite une discussion franche et ouverte et la résolution efficace des dilemmes éthiques.

Il incombe à chacun d'entre nous de s'efforcer d'adopter une conduite irréprochable et de prendre les mesures pour résoudre les dilemmes éthiques. Les lignes directrices de cette politique veulent inspirer la prise de décisions éthiques. Comme les affaires deviennent de plus en plus complexes, la politique ne peut pas offrir de ligne de conduite pour toutes les situations possibles. En cas d'incertitude, discutez avec votre supérieur ou avec des collègues de la voie à suivre en matière d'éthique.

Si vous souhaitez aller plus loin dans la démarche éthique à suivre ou si vous faites face à un dilemme, posez-vous les questions suivantes, vous arrêtant à l'endroit où vous aurez trouvé la solution recherchée.

1. Questions à se poser

Recueillez l'information pour savoir si la situation qui se présente est un dilemme éthique. Les questions ci-après peuvent vous aider à y voir plus clair quant à l'attitude à adopter.

- 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?
- Quel impact cela aurait-il sur ma réputation ou sur celle de l'entreprise?
- La situation fait-elle perdre des clients ou des revenus à TELUS?

2. Examen des lignes directrices et des politiques

Examinez les lignes directrices de cette politique de même que les études de cas. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, envisagez le recours aux politiques connexes qui s'appliquent à votre situation.

- Politique des fondés de pouvoir
- Politiques de sécurité d'entreprise et Manuel de la sûreté d'entreprise
- Politique pour un milieu de travail respectueux
- Politique d'entreprise sur la consommation d'alcool et de drogues
- Politique de santé et sécurité au travail
- Politiques écologiques
- Code de TELUS sur la protection de la vie privée
- Politique d'entreprise en matière de cartes de crédit
- Politique de divulgation et de confidentialité de l'information
- Politique de délits d'initiés
- Politique de conservation des documents



3. Discussion avec votre supérieur

Votre supérieur est souvent le mieux placé pour vous aider à résoudre un dilemme, lui qui 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 vers l'assistance, au besoin. S'il se présente un cas que vous n'êtes pas à l'aise de discuter avec votre supérieur, ou pour lequel celui-ci ne peut pas vous aider, adressez-vous au niveau hiérarchique supérieur ou bien, à l'un ou l'autre des experts en la matière désignés dans la section ci-après.

4. Aide spécialisée

Si vous avez essayé les ressources susmentionnées et que vous n'avez pas obtenu toutes les réponses, une aide est disponible auprès de personnes désignées comme étant expertes dans les domaines suivants : ressources humaines, affaires juridiques, protection de la vie privée, sécurité d'entreprise, services de réglementation, politiques comptables. Le nom et le numéro de téléphone de ces personnes-ressources figurent sur le site Web interne de la société sous la rubrique Éthique. Les membres de l'Équipe TELUS Québec doivent s'adresser au directeur des Relations de travail de TELUS Québec, et les membres de l'Équipe d'Ambergris Solutions à leur vice-président des Ressources humaines.

5. Ligne Éthique TELUS

Vous pouvez aussi communiquer à l'aide de la Ligne Éthique TELUS pour demander conseil ou pour signaler en toute bonne foi un cas d'inconduite ou ce que vous percevez comme un manquement à la présente politique, à une autre politique ou procédure de la société ou à une loi ou un règlement du gouvernement ou bien, comme des pratiques commerciales douteuses, une fraude possible ou encore, comme des aspects de la comptabilité ou de la vérification comptable qui ne semblent pas conformes à cette politique. Il est possible de soumettre un rapport de façon anonyme.

La permanence de la Ligne Éthique est assurée par un téléphoniste d'une entreprise indépendante qui rend compte à TELUS de l'appel ou du contact par Internet afin de lui permettre de répondre à vos préoccupations. Ce service est offert dans plusieurs langues, 24 heures par jour, 7 jours sur 7.



Appelez sans frais le 1-888-265-4112 en Amérique du Nord. Veuillez consulter le site Web pour d'autres instructions concernant les appels internationaux. Par le Web : lien de www.telus.com ou du site intranet de la société.

Traitement du Rapport

Pour les demandes de renseignements :

Le Bureau d'éthique orientera et conseillera les membres de l'Équipe afin de les aider à prendre des décisions éthiques conformes à la présente politique. Éventuellement, il les réfèrera à des experts en la matière au sein de TELUS ou sollicitera la participation de ces derniers au processus d'assistance. Les demandes concernant les relations de travail et les questions d'emploi ou les plaintes relatives au service à la clientèle seront adressées aux instances ci-dessous :

Pour les plaintes :

a) Évaluation d'une plainte

Le Bureau d'éthique évaluera la nature de la plainte formulée, au besoin sous la direction des Affaires juridiques. Les questions suivantes pour lesquelles il existe d'autres recours ne feront pas l'objet d'une enquête de la part du Bureau d'éthique, qui les réacheminera à d'autres services de l'entreprise, à savoir :

- **Les questions liées à l'emploi** telles que les promotions, les réprimandes, les suspensions, les congédiements, le harcèlement, la discrimination – Ressources humaines
- **Les plaintes concernant le service à la clientèle** – le Service à la clientèle
- **Les plaintes concernant le service à la clientèle** – le Service à la clientèle

À l'exception des questions touchant les conventions collectives, le Bureau d'éthique fera le suivi de toutes les plaintes, y compris celles référées à d'autres experts, jusqu'à leur règlement définitif.





b) Investigation

Tous les cas signalés sont pris au sérieux. Chaque allégation fera immédiatement l'objet d'une enquête menée par le Bureau d'éthique conjointement, si nécessaire, avec les experts de TELUS spécialisés en la matière. Il se peut que le Bureau demande à Sécurité d'entreprise ou à d'autres services TELUS de l'aider à enquêter sur l'allégation portée ou sur d'autres questions connexes. Si l'allégation est fondée, le problème sera résolu par la prise de mesures correctives et (ou) disciplinaires appropriées. Si vous choisissez de vous identifier, vous aurez droit à un retour d'information de la part du Bureau d'éthique dès qu'il aura fini d'examiner le cas. Tous les efforts seront faits pour préserver l'anonymat des personnes qui auront pris contact avec le Bureau d'éthique ou de celles qui sont accusées d'avoir manqué à la présente politique (quoique, dans certains cas, il pourrait s'avérer nécessaire de divulguer le nom d'une telle personne afin de mener une enquête efficace ou de faciliter le déroulement d'une procédure judiciaire). On s'attend à ce que tous les cas soient signalés en toute bonne foi au Bureau d'éthique. Les allégations délibérément fausses seront sanctionnées par une mesure disciplinaire.

c) Protection des personnes ayant signalé un cas de manquement

Tout acte de représailles ou de vengeance à l'encontre d'un membre de l'Équipe ayant communiqué avec le Bureau d'éthique, ou en raison de sa participation ou de l'aide apportée à l'enquête sur une plainte, constitue un manquement à nos principes d'éthique et ne sera pas toléré. Si vous avez l'impression de subir des représailles, vous devez communiquer immédiatement avec votre représentant des Ressources humaines ou avec le Directeur – Éthique et Conformité des Contrôles.

d) Possibilité de répondre

S'il s'avère qu'un membre de l'Équipe a effectivement ou probablement manqué à la présente Politique, il sera informé en temps opportun des allégations le concernant et il aura la possibilité 1) d'y répondre et 2) s'il y a lieu, de participer à la mise en œuvre de la mesure corrective adoptée pour remédier à ce manquement.



e) Signalement des manquements

Tout manquement à la Politique sera signalé aux cadres supérieurs et des recommandations seront émises au sujet des mesures à prendre. Chaque trimestre, un résumé écrit des questions et plaintes d'éthique rapportées au Bureau d'éthique sera remis au comité de vérification du conseil d'administration. Cela ira de pair avec la présentation des résultats des investigations, des recommandations et des mesures prises par la direction.

f) Pièces versées au dossier

Le Bureau d'éthique conservera dans un dossier à part les documents relatifs au rapport et aux enquêtes, notamment la teneur des réunions, rencontres, entrevues, résultats de l'enquête et tous autres documents pertinents. Ce dossier sera 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 se fera strictement en cas de nécessité absolue.

6. Dernier recours

Si une question demeure non résolue, le Groupe de travail en éthique constitue la ressource ultime de discussion ou d'orientation du règlement de tout conflit d'intérêts ou de tout autre point d'éthique. Les membres du Groupe de travail viennent de la Gestion du risque, des Affaires corporatives, de la Sécurité d'entreprise, de la Direction financière et des Ressources humaines. Le nom et le numéro de téléphone de ces personnes-ressources figurent sur le site Web interne de la société sous la rubrique Éthique.

Le Groupe de travail en éthique doit rendre compte au comité de vérification du Conseil d'administration afin d'assurer le respect de la présente politique et de la procédure consistant à signaler au Directeur – Respect de l'éthique et des contrôles internes tout manquement potentiel à la Politique sans crainte de représailles.



Lignes directrices éthiques

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 le caractère privé des communications clients afin de prévenir toute intervention, intrusion ou divulgation non autorisée par la loi. Cela comprend le fait de s'assurer que la teneur, la nature et l'existence d'appels téléphoniques ou de transmissions de données ne sont pas divulguées à des tiers.

Un membre de l'Équipe peut intercepter une communication privée seulement si ladite interception est nécessaire aux fins de l'offre de service, de l'exécution de contrôles de qualité, de la protection des installations d'entreprise contre des utilisations frauduleuses, ou lorsque la loi l'autorise.

Confidentialité de l'information

Nous respectons l'information se rapportant au client ou au membre de l'Équipe et en protégeons la sécurité, la confidentialité et l'intégrité. La définition de « client » englobe nos clients directs, les clients qui sont nos concurrents, les clients tiers (clients de nos clients) et les membres de l'Équipe. Toute donnée personnelle sur le client ou le 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 dans les lois et règlements en vigueur.

L'accès à l'information personnelle du client et du membre de l'Équipe est contrôlé par le principe de la stricte nécessité et celle-ci n'est utilisée qu'à des fins légitimes d'entreprise.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et les pratiques connexes fixent les règles de gestion de l'information personnelle des clients et des membres de l'Équipe. Divers secteurs d'entreprise peuvent avoir des pratiques de soutien en place. Consultez votre supérieur pour obtenir plus de détails.

Étude de cas

Problème

Je vends les produits et services de TELUS Solutions d'affaires et, lors d'une rencontre avec un client d'une industrie en particulier, j'apprends que celui-ci a des projets d'expansion agressive dans une autre ville, ce qui n'est pas connu du public. Le lendemain, je rencontre un concurrent de mon client. Le concurrent pose indirectement plusieurs questions sur la stratégie d'affaires du client. Je sais que si je mentionne subtilement les projets d'expansion du premier client, je peux vendre davantage de produits et services TELUS.

Intervention

Mon travail consiste à vendre les produits et services de TELUS; je ne dois toutefois pas, pour aucun motif, divulguer ces détails confidentiels à mon autre client.

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 cette information?

Intervention

En aucun cas! Le nouveau membre de l'Équipe a l'obligation de protéger l'information confidentielle de propriété exclusive de son ex-employeur, tout comme vous seriez tenu à la même obligation envers TELUS si vous deviez quitter la société. Vous devez respecter l'intégrité personnelle du membre de l'Équipe tout comme l'obligation qu'il a envers son ex-employeur.

Problème

Je suis représentant de service-client dans le marché résidentiel. Un concurrent m'informe qu'un client l'a autorisé à obtenir de l'information sur son dossier à TELUS. Dois-je fournir l'information demandée?

Intervention

Solution Règle générale, TELUS ne divulgue aucune information autre que ce que l'on peut trouver dans l'annuaire : le nom du client, son adresse et son numéro de téléphone. Comme le client est la seule personne pouvant autoriser la divulgation de renseignements supplémentaires, vous feriez bien de vérifier s'il a effectivement autorisé le représentant du concurrent à obtenir l'information demandée. Si vous ne trouvez aucune autorisation écrite, demandez à ce représentant d'obtenir le consentement écrit du client et de l'envoyer à TELUS.

Problème

Je travaille au Centre d'appel. Une de mes amies m'appelle pour me parler d'une vedette de la télé qui vient de déménager en ville. Elle me demande de rechercher son adresse et son numéro de téléphone car ces renseignements n'apparaissent pas encore dans l'annuaire téléphonique. Est-ce que je devrais donner ces renseignements à mon amie?

Intervention

En aucun cas! À moins que vous ayez un motif professionnel de 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 directeur. Un jour, pendant une conversation informelle avec mon voisin dans ma cour arrière, il me demande des nouvelles de mon collègue. Je lui explique qu'il ne fait plus partie de mon équipe et qu'il est absent du travail pour cause de stress. Aurais-je dû discuter de la situation de mon ancien collègue avec un ami proche de la famille?

Intervention

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 nos employés pour des motifs qui ne sont pas liés au travail. Ils doivent être particulièrement prudents en ce qui a trait aux renseignements confidentiels tels que ceux qui concernent la santé, les finances et les mesures disciplinaires. Cette pratique est contraire à notre Code de protection des renseignements personnels.

Intégrité

Intégrité personnelle et d'entreprise

Individuellement et collectivement, notre intégrité personnelle inspire une utilisation honnête du temps, des fonds et de la propriété d'entreprise dans le cadre de nos échanges avec collègues et autres. Les besoins de l'entreprise doivent avoir préséance dans l'emploi de notre temps de travail. Le temps et la propriété d'entreprise, sauf autorisation contraire, doivent être utilisés aux seules fins de l'entreprise.

Nous appliquons consciencieusement des normes élevées de courtoisie, de professionnalisme et d'honnêteté dans nos échanges avec les clients, les actionnaires, les fournisseurs, les collègues et le public. Nous ne cautionnons aucune forme de corruption, y compris l'extorsion et la subornation. Nous sommes équitables dans la représentation des produits et services des autres et nous ne recherchons pas indûment les secrets industriels ou autre information confidentielle ne nous appartenant pas. Nous appliquons consciencieusement des normes élevées de courtoisie, de professionnalisme et d'honnêteté dans nos échanges avec les clients, les actionnaires, les fournisseurs, les collègues et le public.

Nous croyons à la libre concurrence appuyée sur les mérites de nos produits et services, et nous ne souscrivons à aucune entente, action ou démarche concertée ayant pour objet de restreindre ou de faire obstacle à la libre concurrence, en violation des lois en vigueur. Dans certaines circonstances, il nous arrive, pour des considérations de marketing stratégique, d'élaborer et de contracter certains services avec un partenaire unique. Les Affaires juridiques doivent toujours être consultées avant de tels arrangements.

Droits de la personne

Nous établissons et maintenons un milieu de travail dont l'éthique est rigoureuse. Nous traitons les personnes de manière équitable, dans le respect de leurs droits. Nous reconnaissons chez les individus des différences qui vont au-delà de la race et du sexe, et nous attachons de la valeur à l'apport de nos différences dans l'entreprise. Nous veillons à ce que les membres de l'Équipe aient la formation, les outils et l'encadrement nécessaires pour bien travailler, y compris la Politique de respect en milieu de travail, que les membres de l'Équipe sont invités à consulter pour de plus amples détails.





Droits de propriété d'autrui

Nous respectons le droit de propriété des autres énoncés dans des brevets, droits d'auteur, marques de commerce et designs industriels. Par propriété intellectuelle et biens réels pouvant être protégés, nous entendons notamment les documents écrits, les logos, les suggestions créatives, les images, les produits audio et vidéo et les logiciels informatiques. Nous respectons les conditions d'utilisation. Les documents de 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 semblables. Les conditions de licence de logiciel peuvent être incluses dans les manuels d'instruction, en tiré à part, ou enregistrées sur le disque même; lever les scellées sur l'emballage d'un disque peut constituer une acceptation de l'entente énoncée.

Observation des lois

Nous observons, dans la conduite de toutes nos affaires, toutes les lois et tous les règlements en vigueur. Les membres de l'Équipe doivent bien connaître les lois et règlements relatifs à leur travail et s'y conformer. Il incombe aux gestionnaires de s'assurer que les membres de leur équipe sont au fait de leurs responsabilités et du devoir qu'ils ont de demander l'avis des Affaires juridiques ou des Affaires réglementaires en cas de doute sur la conduite à adopter.

Opérations internationales

De nombreux pays ont des lois qui régissent l'import-export de biens, de services, de logiciels et de technologie, et ce, pour diverses raisons dont la sécurité nationale et la politique étrangère. Nous observons toutes les lois du Canada et celles des autres pays pouvant s'appliquer à l'endroit de l'import-export de biens, de services, de logiciels et de technologie.

Dans des pays autres que le Canada, les coutumes varient à l'endroit de l'échange de politesses en affaires. Nous nous assurons que toute échange de politesses dans la conduite des affaires est conforme aux lois canadiennes et locales ainsi qu'aux normes de TELUS. On sera particulièrement prudent lors d'échanges avec les employés de l'État.



Sécurité publique

Lorsque nous travaillons chez un client ou sur une voie publique, nous assurons les droits et la sécurité du client, du public, et de nous-mêmes, comme il est décrit dans la Politique de santé et sécurité au travail. Nous sommes censés arriver à notre poste aptes au travail, c'est-à-dire, que notre capacité à travailler sans danger n'est pas diminuée par l'alcool, les drogues, les médicaments ou toute autre substance. Nos actions dans ces circonstances sont le reflet de ce que nous sommes en tant qu'individus et de TELUS dans son ensemble. Pour de plus amples détails, les membres de l'Équipe sont invités à consulter la Politique d'entreprise régissant la consommation d'alcool et de drogues.

Environnement

TELUS s'engage à être un chef de file en matière de protection de l'environnement en respectant ou en surpassant les exigences réglementaires. Nous assumons 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 comprennent des avantages pour l'environnement, et nous nous efforçons de réduire au minimum la quantité de déchets produits et la consommation d'énergie dans toutes nos activités. Notre démarche est guidée par un objectif d'amélioration continue.

Vous trouverez les détails concernant notre engagement environnemental dans notre [Politique environnementale](#) en ligne.

Activités politiques

En tant que simples citoyens, nous sommes libres de verser des contributions pour des causes, des candidats ou des partis politiques de notre choix. À moins d'avoir reçu l'approbation expresse de TELUS, nous ne l'associerons pas à nos activités politiques. TELUS se conformera à toutes les lois pertinentes régissant sa participation aux affaires politiques, y compris les contributions politiques.

Étude de cas

Problème

En tant qu'installateur, je suis appelé dans un lieu négligé loin de la ville. La cliente, une femme âgée, répète à plusieurs reprises qu'elle se sent démunie lorsque le téléphone tombe en panne. Pour elle, qui vit isolée, la fiabilité du service est importante. Je constate une réparation mineure (un simple ajustement) et j'hésite à mentionner les frais de service. Un regard sur sa modeste demeure me donne à penser qu'elle n'a pas les moyens de payer.

Intervention

Votre compassion est compréhensible. Vous devriez, toutefois, informer votre cliente des frais de service. TELUS a l'obligation légale d'appliquer le tarif à tout client. Par ailleurs, vous présumez du piètre état des finances de la vieille dame. Il se peut qu'elle soit tout à fait capable de payer. Si elle indique que cela lui cause un problème, vous pourrez l'informer des options de paiement ou lui indiquer les services en mesure de la renseigner à TELUS.

Problème

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

Intervention

Les commentaires racistes sont inacceptables. Vous avez le droit d'exprimer votre désaccord avec de tels commentaires, sans crainte de représailles. Si vous n'êtes pas à l'aise d'aborder votre supérieur, il faut en parler au coordonnateur des Ressources humaines ou au supérieur de votre supérieur.

Problème

Je suis à court de temps. Nous sommes à 15 jours de Noël et je n'ai pas commencé mes achats des Fêtes. Avec toutes mes activités (travail, bénévolat et famille), je ne vois pas quand je vais pouvoir le faire. Une collègue mentionne comme c'est facile de magasiner en ligne, sans compter que les cadeaux commandés de cette manière me sont livrés à domicile. En deux jours, je règle mes achats au travail, en commandant sur Internet : je fais en quatre heures ce qui m'aurait pris quatre jours. J'ai réglé mon manque de temps. Mais était-ce de la bonne façon?

Intervention

En tant que membres de l'Équipe TELUS, nous avons la responsabilité de produire une journée de travail honnête. Si votre activité est menée sur le temps de l'entreprise, votre capacité de travail s'en trouve réduite. Votre activité a pu monopoliser l'imprimante du service ou allonger le délai de réponse du réseau, réduisant la capacité de vos collègues de faire leur travail. Le temps et les ressources de l'entreprise, tels Internet et le courriel, sont fournis à des fins professionnelles uniquement et ne devraient pas être utilisés à des fins personnelles sans autorisation.

Problème

TELUS, en partenariat avec un fournisseur, offre des rabais à l'Équipe TELUS sur l'achat en ligne de livres, disques compacts et revues. Nous aimerions commander mais nous n'avons pas d'ordinateur à la maison. Un collègue nous suggère d'utiliser l'ordinateur du bureau. Nous sommes aux prises avec un lot de demandes LNPA inexécutées. Est-ce une utilisation appropriée du temps et des biens d'entreprise?

Intervention

Être membre de l'Équipe TELUS a ses privilèges. De temps à autre, TELUS offre des programmes et incitatifs spécifiques aux membres de son Équipe. L'utilisation personnelle d'un bien d'entreprise (comme un ordinateur) est permise lorsqu'elle est approuvée par le supérieur ou autorisée par l'entreprise pour permettre de profiter d'occasions spéciales. Vous pouvez vous servir de l'ordinateur du service pour commander puisque le programme de rabais est autorisé par la direction. Ne pas oublier toutefois que l'utilisation personnelle doit être subordonnée aux priorités d'entreprise et se faire en dehors des heures de travail.

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.

Intervention

Oui, vous devriez vous en préoccuper. Les actions de l'entrepreneur pourraient engager la responsabilité de la société. Cependant, même si la société n'est pas responsable, nous nous devons d'intervenir. L'élimination incorrecte des déchets est incompatible avec notre engagement à réduire l'impact de nos activités sur l'environnement. Faire les choses correctement ne veut pas dire fermer les yeux si vous avez raison de croire qu'une personne avec qui nous travaillons agit mal. Les substances ne sont pas nécessairement aussi nocives les unes que les autres, mais elles doivent toutes être éliminées correctement. Il ne faut en aucun cas tenter de « deviner » la loi. Faites ce qui est convenable. Adressez-vous à votre superviseur ou au ministère de l'Environnement, ou communiquez avec la LigneÉthique.



Actifs de l'entreprise

Les actifs de l'entreprise sont physiques (personnes, équipement, immobilier, fournitures, outils, renseignements confidentiels, fonds) et logiques (réseaux de communication, systèmes informatiques, propriété intellectuelle, marque, clientèle, réputation). Nous prenons les mesures appropriées pour protéger les membres de l'Équipe et les actifs contre les risques et les responsabilités induits.

Renseignements concernant la société

En tant que membres de l'Équipe TELUS, nous avons accès à des renseignements concernant la société qui sont la propriété de TELUS et qui sont utilisés par la société à des fins d'exploitation. Sauf s'ils sont expressément publiés pour l'externe, ou s'ils ont été diffusés dans le public, tous les dossiers, documents d'information, rapports, données, plans, procédés et méthodes sont considérés propriété de l'entreprise et leur diffusion sans l'autorisation appropriée est prohibée. L'accès doit en être réservé aux seuls membres de l'Équipe ayant une raison légitime de vouloir y accéder. Les membres de l'Équipe sont invités à consulter les politiques de sûreté de l'entreprise pour obtenir de plus amples détails sur le classement et la sauvegarde de l'actif de TELUS en matière d'information.

Les membres de l'Équipe, y compris les anciens membres, ne peuvent utiliser ni divulguer des secrets d'entreprise, des données concurrentielles ni aucune autre information exclusive et confidentielle à leur bénéfice propre ou à celui d'autres personnes. Dans les cas où l'entreprise serait disposée à partager des renseignements, les Affaires juridiques peuvent rédiger une entente de confidentialité ou d'octroi de licence afin de protéger TELUS.

Aucun membre de l'Équipe ne doit sciemment invoquer un logiciel ou un code susceptible d'endommager l'actif informationnel de TELUS. Tout membre de l'Équipe est responsable de prendre les précautions raisonnables pour s'assurer que les logiciels et les données sont exempts de codes malveillants et que leur utilisation est sécuritaire dans l'environnement informatique de TELUS. Il importe également que vous évitiez de partager le mot de passe d'accès à votre ordinateur.



Divulgence publique

TELUS est assujettie à des règles strictes à l'égard de la divulgation d'information financière au public. La divulgation sélective, par un membre de l'Équipe, de renseignements confidentiels peut engager la responsabilité de TELUS. Toutes les discussions sur TELUS dans un environnement public doivent respecter la **politique de TELUS en matière de divulgation et de confidentialité de l'information**, que les membres de l'Équipe sont invités à consulter pour de plus amples détails.

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

- Participation à un forum de discussion, un groupe de clavardage, un blogue ou un babillard électronique traitant de placement. Le membre de l'Équipe ne doit divulguer aucune information confidentielle ou importante au sujet de TELUS.
- Contact avec un membre de la collectivité des investisseurs ou des médias. Toute demande émanant de ces groupes doit être transmise aux porte-parole autorisés de TELUS. Pour de plus amples indications, consulter le groupe Relations avec les investisseurs ou Communications externes.
- Présentation d'information non publique de TELUS à des groupes du monde des affaires ou de l'éducation ou à des groupes communautaires. Les membres de l'Équipe invités à faire de telles présentations feront bien de recevoir l'approbation du vice-président responsable des Relations avec les investisseurs ou des Communications externes avant d'accepter l'invitation. Par ailleurs, toutes les allocutions ou présentations publiques doivent être soumises à l'examen préalable des Relations avec les investisseurs ou des Affaires communautaires et publiques quand ils en font la demande.



Dossiers d'affaires

Il est essentiel de disposer de dossiers exacts et fiables pour gérer efficacement notre entreprise et être en mesure d'exécuter nos obligations administratives, légales et financières. Nous devons vraiment veiller à ce que tous les rapports (à usage interne ou externe), dossiers et autres données soient factuels, justes, complets, opportuns et compréhensibles. L'information ayant un important degré de confidentialité doit être suffisamment identifiée et traitée en tant que telle. Pour assurer l'exactitude de nos dossiers, seuls des logiciels légaux et approuvés seront utilisés sur le matériel de TELUS.

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 obtenir les lignes directrices concernant la période minimale et maximale de conservation des documents, l'archivage des documents, la suspension de la destruction en raison d'une enquête ou d'un litige potentiel ou en cours, et pour savoir où obtenir un complément d'information.

Transactions financières

On attend de tous les membres de l'Équipe qu'ils comprennent leurs rôles et responsabilités à l'endroit des transactions et des registres financiers, et qu'ils observent la procédure établie pour protéger, rapporter, contrôler et refléter avec exactitude les transactions de l'entreprise. Les membres de l'Équipe sont invités à consulter la Politique des fondés de pouvoir pour plus de détails.

Falsifier des registres ou des documents d'entreprise (contrats, commandes, fiches de temps, ajustements, comptes de dépenses ou autres) et utiliser de manière abusive des cartes de crédit de la société constituent des infractions.

Les membres de l'Équipe dont le travail comprend l'authentification des entrées et sorties de fonds ont la charge de l'examen attentif et de la vérification en temps utile de tous les documents de conciliation des opérations effectuées.



Propriété

Nous affichons notre fierté d'être propriétaires au nom de l'Équipe TELUS en protégeant les installations, équipements, outils, fournitures, véhicules, propriétés, réseaux de communication et systèmes d'information de l'entreprise contre la perte, le vol, les bris, le vandalisme, la négligence flagrante de même que l'utilisation ou la mise au rancart non autorisées.

L'on attend des membres de l'Équipe qu'ils prennent des mesures raisonnables pour protéger les contrôles d'accès (mots de passe, cartes d'identité, clés, cartes et dispositifs d'authentification d'utilisateur). Les membres de l'Équipe sont la première ligne de défense des actifs de TELUS.

La mauvaise utilisation ou appropriation du réseau, des propriétés ou des fonds de TELUS n'est pas permise.

Parmi les actes interdits, il y a :

- l'utilisation ou la possession non autorisée de biens de TELUS, notamment de tous les types d'équipement et de fournitures, et lorsque la sécurité de l'accès aux sites est compromise (p. ex., laisser les portes d'accès ouvertes et sans surveillance);
- l'utilisation non autorisée du réseau interurbain, des télécopieurs, des appareils sans fil, du réseau à large bande, d'Internet et du courrier électronique;
- la manipulation du réseau pour se soustraire à la facturation;
- l'application de frais ou de crédits non autorisés aux comptes des clients.

Les membres de l'Équipe ne doivent pas apporter d'ajustements à leurs propres comptes ou services ni à ceux des membres de leur famille, de leurs amis, connaissances ou collègues. Les unités d'affaires responsables des comptes clients peuvent exercer leur pouvoir discrétionnaire pour établir des procédures relatives à l'ajustement des comptes des membres de l'Équipe. Les membres de l'Équipe Technologie et Exploitation réseau peuvent seulement le demander s'ils sont autorisés de façon spécifique par un dossier d'incident ou une demande de service.

Les membres de l'Équipe sont invités à consulter les Politiques de sécurité de l'entreprise pour plus de détails sur l'utilisation acceptable de l'équipement d'entreprise (y compris le courrier électronique et Internet).

Étude de cas

Problème

Comment puis-je savoir si un document (papier ou électronique) est de propriété exclusive s'il ne porte aucune indication à cet effet?

Intervention

Il faut d'abord demander à la personne qui a émis le document. Si vous ne pouvez pas remonter à la source de l'information, il faut considérer la nature même de l'information. Par exemple, se rapporte-t-elle à la stratégie hautement confidentielle de l'entreprise, aux initiatives de vente et de marketing ou à des questions importantes concernant les ressources humaines? Si un doute persiste, parlez-en à votre supérieur.

Problème

J'assiste à une importante réunion des ventes la semaine prochaine et je dois préparer une présentation avec diapos et tableaux complexes. Un collègue a le logiciel dont j'ai besoin pour monter ma présentation et m'a offert de me le prêter afin que je puisse installer le programme sur mon ordinateur. Puis-je aller de l'avant?

Intervention

Non. L'utilisation de logiciels sur des ordinateurs non titulaires de licence est strictement interdite par la loi. Vous devez vérifier et vous conformer aux conditions de licence du fabricant ou du contrat en vertu duquel le logiciel a été acquis. En copiant le logiciel de votre collègue, vous pouvez violer l'entente conclue avec le fournisseur du logiciel de même que les lois en matière de copyright, exposant l'entreprise au risque de poursuites. Vous devriez discuter de vos besoins en logiciels avec l'administrateur en informatique de votre groupe.

Problème

J'appartiens à une équipe chargée de travailler sur une partie des résultats trimestriels. Au cours de mon travail, je vois régulièrement le rapport provisoire de l'ensemble des résultats avant qu'ils soient approuvés aux fins de publication. Un soir, l'une de mes voisines me demande « Comment vont les affaires à TELUS en ce moment »? Pendant cette conversation informelle, est-ce que cela a de l'importance si je réponds : « Eh bien, je peux vous dire une chose, c'est que les résultats sont vraiment bons ce trimestre »?

Intervention

Non. Comme cette information n'a pas encore été rendue publique, il faut la considérer comme un renseignement exclusif et confidentiel. 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 significatif sur la valeur ou le prix de l'action TELUS, il se peut que vous ayez en fait « donné un tuyau » en violation de la loi sur les valeurs mobilières.

Problème

Vous et votre partenaire partez en voyage à San Francisco où vous devez assister à une conférence de deux jours sur la convergence des technologies relatives à la transmission de données, à la communication IP et à la diffusion. Vous mettez tous deux de l'argent de côté pour vous acheter une nouvelle demeure et vous faites très attention à vos dépenses personnelles. C'est pourquoi vous êtes contente de pouvoir utiliser la carte d'appels et la carte de crédit de la société pour couvrir l'ensemble des frais professionnels. Votre partenaire a seulement emporté suffisamment d'argent liquide pour payer ses frais de repas et ses dépenses accessoires.

Pendant que vous assistez à la conférence, votre partenaire part faire les magasins et repère le cadeau idéal pour le 40e anniversaire de mariage de ses parents. Il s'agit en fait d'un article très spécifique que l'on ne trouve pas localement. Non seulement, cet article convient à la perfection, mais en plus, il est vendu avec un rabais de 40% sur le prix courant. Ce soir là, il vous en parle et vous vous demandez s'il faut l'acheter. À l'aide de votre carte

d'appels, vous faites plusieurs appels pour en discuter avec son frère et ses sœurs. Le lendemain soir, vous allez tous deux au magasin pour acheter le cadeau que vous payez avec la carte de crédit de la société. Vous savez que cette carte ne peut être utilisée que pour des raisons d'ordre professionnel, mais vous avez laissé vos propres cartes de crédit à la maison et votre intention est de rembourser la société dès votre retour. Vous êtes tous deux très contents d'avoir trouvé le cadeau idéal, mais vous n'avez ni l'un ni l'autre conscience du fait que vous risquez d'avoir de sérieux problèmes à votre retour au bureau.

Intervention

Les biens de la société tels que les cartes d'appels et les cartes de crédit sont réservés à un usage strictement professionnel. Même si un employé a l'autorisation d'utiliser un bien tel qu'une carte d'appels à des fins personnelles, cet usage doit être raisonnable et approprié. Par exemple, un bref appel à la maison pour communiquer avec la famille est une démarche tout à fait normale, mais plusieurs appels à des amis ou à de la parenté devraient être à la charge de l'employé. L'usage de la carte de crédit de l'entreprise doit être strictement professionnel et jamais personnel. Elle ne doit pas servir pour payer des achats de quelque nature que ce soit. L'intention de rembourser la société ne fait nullement disparaître le fait que la carte de crédit a été utilisée de façon inappropriée. Et comme vous avez fait un usage abusif de la carte d'appels et de la carte de crédit de la société, vos actions risquent de vous valoir des mesures disciplinaires.

Conflits d'intérêts

En tant que membres de l'Équipe, notre loyauté première se doit d'aller à TELUS. Nous devons éviter les situations ou relations qui pourraient être nuisibles ou préjudiciables aux intérêts de la société et résulter en un conflit d'intérêts. Il y a conflit chaque fois que nous devons faire un choix entre notre intérêt personnel, qu'il soit de nature financière ou autre, et les intérêts de TELUS. En tant que membres de l'Équipe TELUS, chacun doit non seulement éviter tout conflit d'intérêts réel ou potentiel mais également les situations où il pourrait y avoir apparence de conflit d'intérêts. Dans de telles circonstances, les membres de l'équipe doivent prendre des mesures pour supprimer le conflit d'intérêts ou toute perception d'un conflit d'intérêts.

Il faut faire connaître à son supérieur 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 l'information corporative, l'autorité décisionnelle, les fonctions et attributions de la tâche, le rang hiérarchique et l'impact possible sur les autres.

Cette section veut être un guide dans les domaines qui donnent lieu le plus souvent à des conflits d'intérêts. Elle ne saurait être considérée définitive ni exhaustive puisque les lignes directrices ne peuvent pas s'appliquer à toutes les situations susceptibles de constituer un conflit d'intérêts.

Ces lignes directrices n'interdisent pas aux membres de l'Équipe de détenir des actions d'une entité à capital public avec laquelle TELUS a une relation d'affaires ou d'un concurrent pour autant que le membre de l'Équipe ne détienne pas un portefeuille important de l'entité ni n'acquière ces actions sur la base d'indications confidentielles significatives n'ayant pas été divulguées et obtenues dans le cadre de son emploi à TELUS ou de son appartenance au Conseil d'administration d'une entreprise de TELUS.



Relations

Un conflit d'intérêts peut exister quand un membre de l'Équipe ou un membre de sa famille retire un profit d'une relation d'affaires avec TELUS ou d'une entreprise avec laquelle TELUS a des rapports, y compris à titre de fournisseur, client, entrepreneur, consultant, agent, vendeur, client, distributeur ou concessionnaire. Ce bénéfice potentiel peut prendre la forme d'un intérêt de propriétaire ou de la fonction d'administrateur, de dirigeant ou d'employé d'une entité ayant une relation d'affaires avec TELUS.

Aucun membre de l'Équipe ne doit prendre part à la décision d'embaucher, de muter ou de promouvoir un membre de sa famille, ni se trouver en position d'influence directe ou indirecte à l'endroit d'un membre de sa famille. Les membres de l'Équipe ne peuvent agir à titre de superviseur pour un membre de leur famille ni avoir de pouvoir discrétionnaire, direct ou indirect, sur toute question liée à l'emploi d'un membre de leur famille, notamment la paie, les cotes de rendement, l'affectation des tâches, la discipline, la formation ou la mise à pied. Les membres de l'Équipe qui ont un pouvoir discrétionnaire sur des questions qui touchent d'anciens membres de l'Équipe doivent savoir que leurs décisions touchant un membre de leur famille qui est également un ancien membre de l'Équipe TELUS peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts réels ou perçus comme tels.

Un membre de la famille se définit comme étant un(e) conjoint(e) (y compris les conjoint(e)s de fait et les conjoints de même sexe), un enfant, l'enfant d'un conjoint, un parent, un frère, une sœur, une nièce, un neveu, une tante, un oncle, un(e) cousin(e), un grand-parent, un petit-enfant, un membre de la belle famille (notamment une belle-mère, un beau-père, un beau-fils, une belle-fille, un beau-frère ou une belle-sœur) ou toute personne (autre que des travailleurs(euses) domestiques) habitant dans le même domicile qu'un membre de l'Équipe TELUS.

Les membres du Conseil de TELUS ont le devoir de révéler 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 au président du comité de régie d'entreprise, afin que le comité détermine si la relation compromet le statut indépendant du directeur.



Dans certaines situations, des relations familiales élargies et d'autres associations personnelles étroites peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts réels ou perçus comme tels ou à la possibilité d'une influence inappropriée réelle ou perçue comme telle. Les membres de l'Équipe devraient être sensibles à ces préoccupations et faire preuve d'un bon jugement d'affaires dans le meilleur intérêt de TELUS, et conformément à l'esprit et à l'objet de la présente politique. En cas d'incertitude, les membres de l'Équipe devraient en discuter avec le partenaire d'affaires RH approprié.

Les membres de l'Équipe ne doivent participer à aucune négociation ou transaction avec des clients, fournisseurs, entrepreneurs, consultants, agents, distributeurs ou intervenants externes lorsqu'ils ont un intérêt personnel, commercial ou financier dans l'issue des négociations.

Les membres du Conseil, les cadres de la direction et du service des finances ont le devoir de révéler s'ils sont liés au vérificateur externe de la société.

Concurrence

Il peut y avoir conflit d'intérêts lorsqu'un membre de l'Équipe ou un membre de sa famille tire un profit personnel d'une entreprise concurrente de TELUS.

Marchés futurs

Avec le temps, TELUS peut étendre son activité à de nouveaux marchés ou modifier ses gammes de produits ou 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 au départ.





Intérêts externes

C'est un conflit d'intérêts que 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. Il peut s'agir d'une activité de bienfaisance qui demande du temps durant les heures de travail, sauf si l'activité a été approuvée par le président et le chef de la direction, ou par le Comité des ressources humaines et de la rémunération du Conseil d'administration, ou si l'individu exerce un rôle représentatif à la demande de TELUS et avec la permission explicite et écrite de son supérieur.

Information

Les membres de l'Équipe ne peuvent divulguer ni utiliser à des fins personnelles, y compris de gain personnel, de l'information confidentielle (y compris en matière de renseignement concurrentiel) obtenue dans le cadre de leur emploi à TELUS ou de leur appartenance au Conseil d'administration d'une entreprise TELUS.

Délits d'initié

Tel qu'indiqué de façon détaillée dans la **Politique de délits d'initié** de TELUS et tel que résumé ici, les membres de l'Équipe (aussi bien ceux qui sont autorisés à faire des transactions boursières que ceux qui ne le sont pas) ne doivent transiger aucune action ni titre de TELUS ou d'une autre société lorsqu'ils se trouvent en possession d'information significative non divulguée à l'endroit des actions transigées. Les membres de l'Équipe ne peuvent non plus informer personne, y compris leur famille immédiate, de toute information significative non divulguée, autrement que dans « le cadre nécessaire des affaires ». Ayant une portée restreinte, cette exception a pour unique raison d'être de ne pas porter atteinte de façon indue aux activités normales de la société. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la Politique (TELUS) de délits d'initiés.

<<L'information significative>> désigne toute information dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elle ait un effet significatif sur le cours ou la valeur des titres en question.



Cadeaux et avantages

Les membres de l'Équipe TELUS ne peuvent directement ou indirectement offrir ou accepter des cadeaux, gratitudes, récompenses, faveurs ou bénéfices d'aucune organisation ou personne ayant des négociations d'affaires avec TELUS, autrement que comme il est décrit ci-dessous. Ces lignes directrices s'appliquent en tout temps et ne changent pas durant les saisons traditionnelles d'échange de cadeaux.

Le fait d'accepter l'hospitalité ou un divertissement ne constitue pas un conflit d'intérêts, pourvu que cette offre soit conforme au critère de raisonabilité et qu'elle se situe dans les limites des pratiques d'affaires responsables et généralement admises. Cependant, les membres de l'Équipe ne doivent pas accepter de cadeau ou de bénéfice ayant pour objet d'influencer ou de sembler influencer une décision d'affaires particulière. Les bénéfices acceptables dans le cours normal des affaires pour les membres de l'Équipe TELUS sont généralement d'une valeur inférieure à 250 \$CA, ou le proche équivalent dans une autre devise, et comprennent :

- les transports à départ ou à destination d'un établissement commercial du client ou fournisseur;
- les suites de réception dans un hôtel;
- la participation à des manifestations sportives ou culturelles;
- les repas d'affaires;
- les cadeaux ou prix de circonstance qui peuvent être utilisés dans les tirages ou loteries de bureau.

La participation à des colloques ou à des conférences payée par des tiers peut être appropriée si elle confère un avantage clair à TELUS et si elle est approuvée à l'avance par le directeur. Afin d'éviter un conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel, les membres de l'Équipe devraient envisager de demander à TELUS de payer les frais supplémentaires (p. ex., billets d'avion et hôtel).

Les membres de l'Équipe qui exercent des fonctions liées à la sélection, à la négociation, aux achats ou à la gestion de contrats au sein de TELUS, 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 supérieur.

Étude de cas

Problème

Mon épouse et moi cherchons un revenu d'appoint. Un voisin nous fait connaître une firme de commercialisation à paliers qui propose des centaines de produits au prix de gros à des acheteurs. Ceux-ci vendent les articles plus cher à d'autres individus. Ma femme est confiante de pouvoir écouler les produits proposés, ce qui nous donnerait le revenu d'appoint souhaité. En feuilletant le catalogue, je me rends compte que cette société propose les produits d'un concurrent de TELUS. Le voisin assure que ma femme peut et devrait vendre tout ce qu'il y a dans le catalogue. Lorsque je lui indique les produits concurrents de TELUS, le voisin me répond que, ma femme n'étant pas membre de l'Équipe TELUS, il ne lui est pas interdit de donner aux clients ce qu'ils demandent.

Intervention

Le fait que votre femme vende le produit d'un concurrent ne donne pas lieu automatiquement à un conflit d'intérêts. Un conflit d'intérêts existe si votre capacité d'agir dans l'intérêt de TELUS se trouve compromise. Vous et votre femme devez bien considérer si l'un de vous, ou vous deux, avez accès à de l'information confidentielle ou de propriété exclusive telle que, non limitativement, les spécifications de produits, plans marketing ou information confidentielle relative à un membre de l'Équipe TELUS, à un fournisseur, à un entrepreneur ou à un client. L'échange entre vous d'une telle information créerait un conflit d'intérêts. En supposant qu'une telle situation n'existe pas, il est possible que vous ne vous trouviez pas en situation de conflit d'intérêts. Si vous avez des doutes, vous devriez discuter de la situation avec votre supérieur.

Problème

J'occupe un poste de direction en marketing à TELUS, et j'exploite ma propre affaire 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 considérables. 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 plein temps. 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?

Intervention

Non. Si toutefois TELUS décidait dans l'avenir de s'engager dans le même créneau que vous, vous vous trouveriez en conflit d'intérêts, et ce même si vous œuvriez en premier dans ce créneau. Vous devrez 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 domaine que vous, vous exploitez votre entreprise de façon légitime, tant et aussi longtemps qu'elle ne vous occupe pas durant vos heures de travail.

Problème

J'ai épousé récemment une personne qui exploite sa propre entreprise : propriétaire d'une franchise locale de service sans fil d'une entreprise concurrente. Nous avons convenu de ne pas parler travail à la maison. Au lieu de cela, nos conversations privées sont meublées par nos rêves et espoirs d'avenir, nos passe-temps favoris et les réunions de familles. Un jour, mon supérieur me prévient que je pourrais être en conflit d'intérêts. Que dois-je faire?

Intervention

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 avec votre supérieur et voir dans quelle mesure vous avez accès à de l'information de TELUS qui pourrait bénéficier à l'entreprise de votre conjoint, pour ensuite envisager les avenues propres à dissiper toute apparence de conflit d'intérêts.

Problème

J'installe du câblage intérieur de télécommunications chez nos clients PME. Avec la croissance d'Internet et des autres services de communication, la demande est forte dans mon domaine de spécialité. Puis-je en profiter pour démarrer ma propre entreprise en dehors des heures de travail?

Intervention

Non. Vous ne pouvez vous livrer à aucune activité extérieure qui pourrait faire perdre du volume d'affaires à TELUS ou à ses filiales. Qui plus est, en tant que membre de l'Équipe, vous êtes censé réserver votre énergie et vos idées pour votre travail à TELUS. Pour éviter tout conflit d'intérêts, ou même l'apparence de conflit d'intérêts, vous devez discuter de vos projets d'affaires personnels avec votre supérieur.

Problème

Mon conjoint vient juste d'accéder au poste de directeur administratif des ventes de l'entreprise qui assure le service des ordinateurs dans mon service. Ai-je besoin d'en parler à quiconque?

Intervention

Oui. Un concurrent de votre conjoint ou un coéquipier TELUS pourrait prétendre que votre conjoint décroche des contrats de TELUS à cause de votre situation de membre de l'Équipe TELUS. Vous devez en informer votre supérieur et vous assurer de ne prendre part à aucune décision qui concerne l'entreprise de votre conjoint.

Problème

Je suis administratrice de contrats à TELUS et j'adore la montagne. J'ai fait part à quelques reprises de ce goût à un fournisseur de l'entreprise. Lors d'un appel d'offres en vue de l'octroi d'une commande majeure, je reçois un appel téléphonique de ce fournisseur. Il m'offre de séjourner gratuitement avec ma famille dans son luxueux condo de vacances. Le fournisseur indique que son condo est vide et que ce serait une honte de le laisser inoccupé, sachant à quel point j'aime les séjours en montagne.

Intervention

Le fournisseur a fait une offre généreuse. Trop généreuse. La mise à la disposition de son condo paraît être une offre faite en échange d'un traitement spécial de votre part dans vos fonctions à TELUS. Vous devez décliner l'offre.

Problème

Pendant le 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?

Intervention

Non. Même si vous avez appris par accident le projet d'investissement de TELUS, il vous est interdit d'acheter des actions en vertu du fait que vous êtes membre de l'Équipe TELUS. Cela est également interdit à votre conjointe puisqu'elle a obtenu l'information de vous, qui êtes membre de l'Équipe TELUS. Cela dit, votre épouse et vous serez en mesure d'acheter des actions lorsque la participation de TELUS dans l'entreprise de logiciels sera devenue publique.

Problème

En tant qu'ingénieur réseau à TELUS, j'exerce une influence significative sur le choix des fournisseurs de la société. Je suis ami avec le propriétaire de l'une des sociétés fournisseuses de 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?

Intervention

Oui. Même si vous ne détenez aucun intérêt personnel, commercial ou financier dans l'issue de la relation d'affaires avec cette personne, il peut tout de même y avoir l'apparence d'un parti pris favorable ou d'un traitement préférentiel à l'endroit de son entreprise. Vous devez prendre des mesures pour supprimer toute perception d'un conflit d'intérêts. À titre d'exemples, vous devez notamment cesser de prendre part à la sélection des fournisseurs privilégiés de TELUS ou demander à une autre personne, un supérieur ou un pair, de participer conjointement à la décision concernant le choix du fournisseur.

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?

Intervention

Pour éviter un conflit d'intérêts, vous ne devez participer d'aucune façon à la décision d'embauche. Vous pouvez, toutefois, fournir des références écrites au directeur du recrutement approprié des RH.

Problème

Un de mes fournisseurs m'a offert de participer à une conférence sans que les frais soient imputés à TELUS. Puis-je accepter l'invitation?

Intervention

Vous devez auparavant éliminer la possibilité d'un conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel et obtenir l'approbation de votre supérieur. Pour éviter cette possibilité de conflit, TELUS devrait payer les frais supplémentaires associés à votre participation à la conférence (p. ex., déplacements et hôtel).

Problème

En tant que cadre supérieur de l'Équipe TELUS, on m'a demandé d'approuver l'expansion du service haute vitesse dans une région rurale où je possède des biens récréatifs. Devrais-je me préoccuper d'un conflit d'intérêts potentiel?

Intervention

Oui. Même si vous approuvez l'expansion du service dans l'intérêt de TELUS et de ses clients en région rurale, le fait demeure que votre famille en bénéficiera également et que cela pourrait donner l'apparence d'un conflit d'intérêts. Afin d'éliminer l'apparence d'un conflit d'intérêts, vous devriez informer votre supérieur de la situation. Vous pourriez également éliminer cette perception en cessant de participer au processus d'approbation ou en demandant à une autre personne (un supérieur ou un collègue) d'approuver conjointement la décision d'expansion.



Échanges avec les fournisseurs, les entrepreneurs, les consultants et les représentants

Nous accordons une grande importance à nos rapports avec les fournisseurs, les entrepreneurs, les consultants et les représentants ainsi qu'avec les personnes qui agissent au nom de TELUS, car ceux-ci contribuent à notre réussite globale. Nous faisons tout en notre pouvoir pour nous assurer que les échanges professionnels et commerciaux que nous avons avec eux sont éthiques et que ceux-ci comprennent les attentes que nous avons envers eux en ce qui a trait au respect des politiques applicables de TELUS.

Choix des fournisseurs, entrepreneurs, consultants et représentants

Nous faisons en sorte d'octroyer des contrats aux fournisseurs, entrepreneurs, consultants et représentants qui respectent les lois et règlements applicables dans leurs relations d'affaires, y compris leurs relations avec leurs employés, la collectivité et TELUS.

Nous faisons en sorte de sélectionner nos fournisseurs, entrepreneurs, consultants et représentants en fonction de critères objectifs et équitables, notamment des besoins commerciaux, du prix, du service, de la qualité, de la réputation en matière d'éthique, et des aspects commerciaux liés à la santé, la sécurité et l'environnement.

Adhésion aux politiques applicables de TELUS

Nous attendons des fournisseurs, entrepreneurs, consultants et représentants avec lesquels nous faisons affaires qu'ils adhèrent à des valeurs et des normes similaires à celles énoncées dans les politiques applicables de TELUS.

Nous faisons en sorte de nous assurer que nos fournisseurs, entrepreneurs, consultants et représentants sont informés des politiques de TELUS relatives au travail pour lequel leurs services ont été retenus.

Étude de cas

Problème

Notre équipe a été retenue pour construire un réseau téléphonique spécialisé pour un client selon un échéancier contraignant. Nous avons fait appel à un entrepreneur local de bonne réputation qui ne figure pas dans la liste des entrepreneurs privilégiés de TELUS puisque aucun d'entre eux n'a les ressources ou les aptitudes qu'il faut pour mener le projet à terme dans les délais fixés. Nous nous sommes assurés que le choix de l'entrepreneur n'a pas été fait aux dépens de critères objectifs comme la qualité du service et le prix. Y a-t-il autre chose à faire ?

Intervention

Il faut également s'assurer que l'entrepreneur est au courant des politiques de TELUS qui régissent spécifiquement les travaux pour lesquels ses services ont été retenus.
