



**Code de conduite de l'entreprise
de Bell Aliant dépliant**

Août 2009

Message du présidente et chef de la direction

Le Code de conduite commerciale de Bell Aliant présente des renseignements importants qui aident à vous orienter lorsque vous servez quotidiennement nos clients, nos collectivités et nos porteurs de parts.

Pendant votre lecture approfondie de ces lignes directrices, n'oubliez pas que la manière dont nous interagissons entre nous est aussi importante que les résultats que nous obtenons chaque jour. C'est pourquoi nous devrions tous nous efforcer de nous conduire de manière exemplaire. Vos efforts individuels contribueront à entraîner notre succès collectif en tant qu'organisation.

Je vous remercie de votre attention à l'égard de ce sujet important.

Karen Sheriff

Présidente et chef de la direction, Bell Aliant

Table des matières

1. Introduction
2. Intégrité personnelle
3. Préoccupations d'ordre éthique
4. Sanctions en cas de violation
5. Responsabilités des directeurs
6. Conflits d'intérêts
 - 6.1. *Exigences externes*
7. Un milieu de travail fondé sur la confiance et le respect mutuel
 - 7.1. *Diversité et équité*
 - 7.2. *Discrimination et harcèlement*
 - 7.3. *Violence en milieu de travail*
 - 7.4. *Mesure d'aménagement raisonnable*
 - 7.5. *Santé et sécurité au travail*
 - 7.6. *Consommation d'alcool et de drogues*
8. Cadeaux et activités de représentation
9. Contributions politiques
10. Délit d'initié
11. Communication publique d'information
12. Renseignements délicats
13. Confidentialité
 - 13.1. *Protection des renseignements personnels des clients*
 - 13.2. *Confidentialité des communications*
 - 13.3. *Respect de la vie privée*
14. Rapports avec les clients, les concurrents et les fournisseurs
 - 14.1. *Relations avec les clients*
 - 14.2. *Concurrents*
 - 14.3. *Fournisseurs*
15. Protection des biens de l'entreprise
 - 15.1. *Cartes de crédit*
 - 15.2. *Dossiers professionnels*
 - 15.3. *Normes relatives aux contrats et aux ententes*
 - 15.4. *Sécurité des SI, des TI et des réseaux*
16. Propriété intellectuelle
17. Protection de l'environnement
 - 17.1. *Déclaration relative aux incidents environnementaux*
18. Conservation des dossiers
19. Influence induite sur le processus de vérification

1. Introduction

Les pratiques de saine gestion sont garanties lorsque tous les membres du personnel observent les mêmes normes et valeurs fondamentales. Le comportement éthique est une responsabilité personnelle que nous partageons tous. Cette politique énonce les lignes directrices concernant le comportement éthique, fondé sur les valeurs, les lois applicables et les règlements. Elles s'appliquent aux employés, aux agents et aux dirigeants de Bell Aliant en passant par ses filiales en propriété exclusive.

La politique encourage l'engagement de Bell Aliant envers les plus hauts niveaux de service à la clientèle et un milieu de travail dans lequel le rendement est reconnu, les personnes sont respectées et la sensibilité aux besoins des collectivités que nous desservons est prouvée.

Pour établir la preuve de notre engagement envers ces valeurs et normes et de notre adhésion à celles-ci, nous demanderons à tous nos employés de gestion d'attester chaque année qu'ils ont examiné le *Code d'éthique* dans le cadre du processus de gestion du rendement.

Si, après avoir lu la présente politique, vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements, veuillez en discuter avec votre supérieur ou envoyer vos questions à l'adresse suivante : ethics@bell.aliant.ca.

2. Intégrité personnelle

L'intégrité signifie que l'on a de solides principes éthiques et qu'on les respecte, qu'on soit surveillé ou non. Cela peut vouloir dire qu'il faille défendre ces principes lorsqu'ils sont directement contestés par les pairs ou par les supérieurs, ou lorsque l'intérêt personnel pousse à les rationaliser pour ne pas en tenir compte. L'intégrité signifie également qu'il faut tenir compte de son propre comportement et soutenir l'objectif commun, savoir de maintenir les valeurs, les principes et les normes sur lesquels repose la réputation de Bell Aliant.

L'intégrité oblige chacun à tenir compte de l'incidence possible de ses décisions sur tous les intéressés - les clients, employés, syndicats, partenaires, fournisseurs, investisseurs, gouvernement et les collectivités où nous vivons et travaillons.

Personne ne peut vous obliger à commettre un acte illégal ou contraire à l'éthique qui puisse nuire à votre réputation ou à celle de Bell Aliant. Vous avez la responsabilité de signaler à la direction les actes illégaux ou les violations aux règles ou politiques de Bell Aliant, ou du présent code. Fermer les yeux sur tout acte répréhensible est en soi contraire à l'éthique.

La responsabilité individuelle ne peut pas dire que vous êtes livré à vous-même lorsque vous faites face à un problème éthique. N'hésitez pas à poser des questions ou à signaler des violations.

3. Préoccupations d'ordre éthique

Tout manquement à l'éthique est un acte grave. Bell Aliant a élaboré une *Politique sur la procédure de traitement des plaintes* pour aborder les préoccupations en matière éthique. De façon générale, vous devriez d'abord discuter de la situation précise avec votre supérieur immédiat. Si cela n'est pas approprié ou ne garantit pas la confidentialité nécessaire, vous pouvez communiquer avec la ligne d'aide aux employés en allant à l'adresse www.clearviewconnects.com ou en composant le 1-866-794-6384. Cette ligne d'aide est offerte 24 heures sur 24 et sept jours sur sept et elle contribuera à la résolution des problèmes de manière complètement confidentielle et anonyme.

Vous pouvez également obtenir des conseils à l'interne auprès du groupe de l'éthique en transmettant un courriel à l'adresse ethics@bell.aliant.ca. Toutes les demandes de renseignements seront traitées de manière confidentielle. Si le groupe de l'éthique ne peut pas régler le problème, ce dernier fera l'objet d'une discussion avec le chef du service juridique.

Tous les employés qui signalent de bonne foi un manquement à l'éthique sont protégés contre les menaces, les sanctions ou toutes les formes de représailles qui en découlent.

Pour de plus amples renseignements, consulter la *Politique sur la procédure de traitement des plaintes* sur le site intranet de la société, sous la rubrique « Formules et politiques ».

4. Sanctions en cas de violation

Une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement peut être prise si un employé ou un directeur :

- contrevient à une politique de Bell Aliant ou demande à une autre personne de contrevvenir à une politique de Bell Aliant
- néglige sciemment de signaler dans les plus brefs délais une infraction ou dissimule des renseignements pertinents en ce qui concerne la violation
- ne collabore pas à une enquête relative à une infraction connue ou présumée
- prend des mesures contre un employé qui signale une infraction ou un manquement au Code d'éthique ou à une autre politique.

5. Responsabilités des directeurs

Tous les employés doivent s'acquitter de leur travail avec intégrité et d'une manière franche, honnête et équitable. Toutefois, les directeurs doivent jouer un rôle accru, étant chargés de :

- donner l'exemple en ce qui concerne le respect du Code d'éthique
- veiller à ce que tous les employés comprennent le Code d'éthique et s'y conforment
- promouvoir un milieu qui favorise la communication ouverte et le comportement éthique
- prendre rapidement des mesures disciplinaires non équivoques en cas d'infraction au Code d'éthique ou à d'autres politiques.

6. Conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêts peut survenir lorsque des membres du personnel laissent, ou semblent laisser, des relations ou des intérêts personnels fausser leur jugement ou nuire à leur aptitude à prendre des décisions avec intégrité et honnêteté.

En tant que membres du personnel, notre loyauté professionnelle nous impose de faire passer les intérêts de Bell Aliant, de ses clients et de ses détenteurs d'unités avant nos intérêts personnels. Nous ne devons pas utiliser notre poste pour orienter ou contourner les procédures de Bell Aliant à des fins de gain personnel ni à l'avantage de notre famille, nos amis ou nos collègues.

Les situations susceptibles d'entraîner un conflit d'intérêts doivent être communiquées à votre directeur ou par le biais de la ligne d'aide aux employés en allant à l'adresse www.clearviewconnects.com. Les situations seront évaluées en fonction de chaque cas.

Il arrive parfois que nos vies personnelle et professionnelle s'entrecroisent. Un conflit d'intérêts pourrait survenir dans les cas suivants :

- vous songez à embaucher un parent proche, un ami ou un cohabitant
- vous faites des transactions au nom de Bell Aliant avec un parent proche, un ami ou un cohabitant
- vous-même, un parent proche ou un cohabitant travaillez pour un fournisseur ou un concurrent, et vous avez, ou il a, un intérêt financier dans cette entreprise ou est un important actionnaire de celle-ci

- vos intérêts externes ont une incidence importante sur votre temps et votre énergie au point de vous empêcher de vous investir pleinement dans l'exercice de vos fonctions
- votre capacité à influencer sur une transaction peut entraîner un gain personnel
- vous vous servez de renseignements non publics qui ont été obtenus dans le cadre des activités de Bell Aliant, pour votre profit personnel ou celui d'autrui, ou pour promouvoir vos propres intérêts ou ceux d'autrui.

6.1 Exigences externes

Chacun est libre d'utiliser son temps à sa guise en dehors des heures de travail. Toutefois, les employés doivent s'assurer qu'un autre emploi ou autres activités n'entrent pas en conflit, réel ou apparent, avec les activités de Bell Aliant, ou avec leur capacité d'accomplir leurs tâches dans l'entreprise.

Pour éviter un conflit d'intérêts, réel ou apparent, vous devriez discuter avec votre directeur de tout projet d'activités commerciales externes. De façon générale, vous ne pouvez pas faire ce qui suit :

- utiliser l'équipement, le temps, la documentation et les installations de l'entreprise dans le cadre de travail rémunéré ou non rémunéré pour d'autres organismes, à moins d'obtenir l'approbation particulière du vice-président
- être employé par une entreprise concurrente de Bell Aliant
- participer à des intérêts externes qui exigent du temps et de l'énergie de telle sorte qu'ils nuisent à votre travail au sein de Bell Aliant.

7. Un milieu de travail fondé sur la confiance et le respect mutuel

La confiance et le respect constituent les éléments les plus fondamentaux du comportement éthique. Nous encourageons la communication franche et honnête et nous sommes résolus à nous assurer que tous les membres du personnel puissent travailler sans craindre de se faire intimider ou de subir de la discrimination, du harcèlement ou de la violence.

7.1 Diversité et équité

Nous valorisons les différences et créons un milieu de travail accueillant et au sein duquel tous les employés peuvent réaliser leur plein potentiel. En devenant le fournisseur de choix d'une clientèle diversifiée et l'employeur de choix de nos employés actuels et d'employés futurs, nous multiplions les chances de succès de Bell Aliant.

Nous sommes déterminés à réaliser l'équité en matière d'emploi et à créer un milieu qui le respect et la dignité pour tous.

L'équité en matière d'emploi est un élément important de notre stratégie en matière de diversité, et nos programmes imposés par la loi sont axés sur quatre groupes désignés : les femmes, les minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées. L'équité en matière d'emploi garantit que les membres qualifiés des groupes désignés bénéficient de chances égales à l'emploi.

7.2 Discrimination et harcèlement

Bell Aliant est déterminée à offrir un milieu de travail qui ne donne prise à aucune forme de harcèlement et de discrimination contraire à la loi où tous les membres du personnel peuvent travailler en toute sécurité.

Le harcèlement est tout comportement importun qui offense une personne. Il peut inclure des propos ou exhibitions qui diminuent, humilient ou embarrassent une personne. En voici quelques exemples : des actes d'intimidation ou des menaces; des contacts physiques importuns ou la présentation de matériel pornographique ou d'autre matériel offensant.

De la discrimination peut être exercée à l'encontre d'une personne ou d'un groupe (par ex., des employés, des clients, des fournisseurs), notamment celle qui est fondée sur la race, l'origine ethnique, le sexe, la couleur, la religion, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, le statut familial, une déficience physique ou mentale ou l'état de personne graciée.

Un employé estimant être victime, d'un point de vue légal, de discrimination doit dire à la personne en cause de mettre fin à ce comportement sur-le-champ. Si le comportement persiste, l'employé lésé doit faire part de la situation à son directeur ou à un directeur de rang supérieur de l'organisation. Les employés syndiqués ont aussi le loisir de contacter leur représentant syndical. Les employés de la direction peuvent consulter leur conseiller en ressources humaines.

7.3 Violence en milieu de travail

Nous avons tous le droit de travailler dans un milieu exempt de violence et de menaces. Ainsi, Bell Aliant interdit à ses employés de commettre une agression ou un abus physique, verbal ou écrit envers un autre employé ou envers toute autre personne avec qui l'employé entre en contact dans le cadre de son travail.

Il incombe à chaque employé de signaler tout acte ou toute menace d'acte violent à un directeur ou à la sécurité de l'entreprise. En cas de danger imminent, appelez la police et la sécurité de l'entreprise. Si la menace semble plus lointaine, prenez note des faits :

- personnes en cause?
- lieu et heure de l'incident?
- témoins?

L'incident devrait ensuite être signalé à la sécurité de l'entreprise.

7.4 Mesures d'aménagement raisonnable

Notre société devrait être structurée et conçue pour l'inclusivité. Bell Aliant s'engage à prendre des mesures pour garantir que tous les membres du personnel puissent travailler au mieux de leurs capacités en offrant des conditions différentes à une personne ou à un groupe qui a pu être défavorisé du fait d'une règle, d'une pratique ou d'un obstacle physique existant.

Un aménagement est considéré comme raisonnable s'il ne donne pas lieu à des contraintes excessives comme une incidence importante sur les activités d'exploitation ou un risque pour la santé et la sécurité de l'employé concerné ou d'autres employés. Des exemples d'aménagement comprennent les modifications physiques ou techniques de l'espace de travail de l'employé ou la modification des tâches ou des conditions de travail.

7.5 Santé et sécurité au travail

La santé, la sécurité et le bien-être sont une priorité au sein de l'entreprise. Bell Aliant veillera donc à ce que des politiques efficaces soient en place pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être des membres de notre personnel, de nos partenaires commerciaux et du public.

En ce qui concerne nos employés, nous nous attendons à ce que chacun assume la responsabilité de sa santé et de sa sécurité en travaillant de façon sécuritaire en tout temps. Bell Aliant s'engage à faire ce qui suit :

- offrir un milieu de travail sain et sécuritaire
- informer les employés sur les choix de mode de vie sains et les appuyer dans ces choix
- se conformer aux prescriptions légales en matière de santé et de sécurité ou à les dépasser
- fournir la supervision, la formation et l'équipement appropriés.

7.6 Consommation d'alcool et de drogues

Il est interdit de consommer ou d'être sous l'influence d'alcool ou de drogues illicites au travail.

Les employés ont la responsabilité de déterminer, avec l'aide de leur médecin ou pharmacien, tout effet secondaire potentiel lié à la consommation de médicaments sur ordonnance ou en vente libre. La consommation abusive intentionnelle de tout médicament sur ordonnance ou en vente libre est strictement interdite.

La vente, la possession illégale, la fabrication ou la distribution de boissons alcoolisées, de drogues illégales ou de médicaments qui ne doivent être délivrés que sur ordonnance, dans les locaux de Bell Aliant ou ailleurs, sont strictement interdites.

8. Cadeaux et activités de représentation

Les cadeaux et les activités de représentation ne devraient être donnés ou reçus qu'avec l'intention d'établir ou de favoriser une relation commerciale avec des clients ou des fournisseurs. Nous ne sollicitons pas, n'acceptons pas et ne proposons pas de cadeau, de gratification, de faveur ou d'activité de représentation inhabituelle de la part de fournisseurs ou de clients, ou destinés à ceux-ci, qui risquent, ou semblent risquer, de nuire à notre capacité de prendre des décisions commerciales objectives et équitables. Il ne devrait pas y avoir d'attentes, de présomption ou d'obligation d'échange. Ces lignes directrices continuent de s'appliquer pendant les périodes traditionnelles d'échange de cadeaux.

Les cadeaux sont des articles non sollicités ou occasionnels de valeur nominale (réelle ou perçue) et ils ne devraient pas nuire à nos décisions commerciales objectives.

Parmi les exemples d'activités de représentation, citons les billets ou invitations pour assister à une activité sociale, culturelle ou sportive et qui sont clairement destinées à faciliter la réalisation d'objectifs commerciaux. Elles devraient être modestes, rares et, dans la mesure du possible, sur une base réciproque. L'associé qui fournit les activités de représentation

DOIT être présent. De façon générale, les activités de représentation sous la forme de repas sont acceptables, à condition qu'elles soient modestes, rares et, dans la mesure du possible, sur une base réciproque. Vous devriez discuter des cas particuliers avec votre directeur.

Vous pouvez parrainer des événements ou des activités pour des clients existants ou potentiels s'ils visent à renforcer les relations commerciales. Toutefois, il vous incombe de connaître et de respecter les règles de conduite de vos clients sur ces questions. La sollicitation de cadeaux modestes ou de prix est permise dans le cadre d'événements commandités par Bell Aliant où le commanditaire ou l'organisme de bienfaisance en tire clairement profit. L'approbation de votre directeur est cependant requise.

Les fournisseurs créent souvent des programmes incitatifs, à l'intention du personnel des ventes, pour mousser leurs produits. Ces programmes ne peuvent être établis qu'avec le concours d'un gestionnaire autorisé qui ne travaille pas avec les employés admissibles.

Lorsque des cadeaux ou des activités de représentation sont offerts, il faut tenir compte des éléments suivants:

- Bell Aliant fait-elle d'importants achats auprès du fournisseur ou du client?
- Le cadeau ou l'activité de représentation sera-t-il considéré comme approprié, compte tenu du poste qu'occupe l'employé?
- Le fait de refuser le cadeau ou l'activité de représentation risque-t-il de nuire à la relation commerciale?
- Le cadeau ou l'activité de représentation pourrait-il être utilisé de sorte qu'il profite à tous les membres de l'équipe?
- Bell Aliant offrirait-elle un cadeau ou une activité de représentation semblable dans les mêmes circonstances?

Tout autre cadeau ou activité de représentation que des cadeaux ou activités de représentation d'une valeur nominale doit recevoir l'approbation du vice-président.

9. Contributions politiques

Les contributions politiques s'entendent de tout versement ou don fait à un bénéficiaire qui participe au processus politique fédéral, provincial, territorial ou municipal, par exemple, dans le cas d'un parti politique, d'une élection, d'une association de circonscription ou d'un représentant élu.

Vous ne pouvez pas faire de contribution politique au nom de Bell Aliant sans le consentement préalable exprès écrit du chef du service juridique.

10. Délit d'initié

Il est illégal d'acheter, de vendre ou de négocier des titres de Bell Aliant, de ses filiales ou sociétés affiliées (y compris BCE Inc.) ou autres, qui sont des sociétés ouvertes, si vous avez connaissance d'information importante non publique obtenue dans le cadre de votre emploi.

On entend par « information importante non publique » des renseignements qui, s'ils étaient divulgués, pourraient influencer sur le cours des titres d'une entreprise ou seraient vraisemblablement jugés importants par les investisseurs au regard de leur décision d'acheter, de vendre ou de négocier des titres. Des exemples d'information importante sont énumérés dans la *Politique sur le délit d'initié* de Bell Aliant.

Même lorsque l'information importante est obtenue de façon accidentelle, par exemple le fait d'entendre une conversation, la loi vous interdit d'acheter des actions, étant donné que l'information qui vous pousserait à agir de la sorte est de nature importante et non publique. De plus, vous ne pouvez pas non plus suggérer à votre conjoint, parent proche ou amis d'acheter des actions lorsque vous détenez des renseignements confidentiels importants.

Il est également illégal de divulguer un « tuyau » concernant une telle information. Vous devez faire particulièrement attention à ne pas divulguer de renseignements confidentiels par inadvertance à un conjoint, à un parent ou à toute autre personne de votre ménage, à des partenaires commerciaux, amis et autres.

Des sanctions sévères sont prévues par la loi et qui pourraient vous être imposées personnellement en cas de délit d'initié ou de divulgation d'un « tuyau ». Le délit d'initié ou la divulgation d'un tuyau par la personne à qui vous avez divulgué l'information est également illégal, sans égard au lien qu'elle a avec vous.

Pour de plus amples renseignements, consulter la *Politique sur le délit d'initié* sur le site Intranet de la société, sous la rubrique « Formules et politiques ». Ce document vous donne des renseignements servant à déterminer qui peut être considéré comme étant *initié*. Il décrit également les règlements concernant les opérations sur les titres de Bell Aliant, notamment les moments recommandés pour les opérations.

11. Communication publique d'information

En vertu de la loi, Bell Aliant doit s'assurer de communiquer publiquement, dans les plus brefs délais et de façon exacte, l'information importante concernant ses affaires. Nous devons également assurer que l'information importante qui n'a pas encore été communiquée demeure confidentielle et que toute forme de communication sélective est évitée.

Si vous n'êtes pas un porte-parole autorisé, vous ne devez en aucun cas répondre aux demandes (même lorsqu'on vous promet l'anonymat ou qu'on vous promet de ne pas communiquer l'information obtenue) qui proviennent du milieu financier ou des médias, à moins qu'un porte-parole autorisé ne vous l'ait expressément demandé. Les porte-parole autorisés de Bell Aliant sont notamment :

- le président et chef de la direction
- le chef des affaires financières
- le vice-président et trésorier
- le vice-président, communications et relations publiques
- le vice-président, Relations avec les investisseurs et trésorier associé.

Pour de plus amples renseignements, consulter la *Politique sur la divulgation* de Bell Aliant sur le site intranet de la société, sous la rubrique « Formules et politiques ».

12. Renseignements délicats

Bell Aliant recueille des renseignements de façon permanente en vue de les utiliser dans la prestation de services, l'administration et la gestion des ressources humaines et l'exécution des ententes commerciales. La divulgation, la destruction, la radiation ou la modification non autorisée de ces renseignements peut porter atteinte, tant aux intérêts du client qu'à ceux de Bell Aliant. Ils peuvent aussi exposer Bell Aliant à des litiges.

Plus les renseignements sont précieux ou confidentiels, plus le risque de nuire est élevé. Le degré de préjudice détermine le degré de confidentialité des renseignements. Le préjudice causé à un client ou à un employé peut se faire sous forme de perte financière ou d'ingérence dans la vie privée. Dans le cas de Bell Aliant, il pourrait en découler une perte de réputation.

Nos catégories de renseignements visent à établir le niveau de confidentialité des renseignements afin que les personnes qui ont accès à ces renseignements comprennent quelle rigueur et quelles mesures de protection doivent être appliquées. Il existe quatre catégories : **publics, internes, strictement réservés et réservés.**

Pour de plus amples renseignements, consulter la *Politique sur la sécurité au sein de l'entreprise* sur le site intranet de la société, sous la rubrique « Formules et politiques ».

13. Confidentialité

13.1 Protection des renseignements personnels des clients

Bell Aliant a toujours vu à l'exactitude, à la sécurité et au caractère confidentiel et privé des renseignements sur ses clients. Même des renseignements en apparence banals pourraient être utilisés par des concurrents ou porter préjudice à nos clients s'ils étaient divulgués. La divulgation non intentionnelle peut entraîner une usurpation d'identité et permettre à des tiers de réaliser des gains financiers.

Tous les renseignements personnels des clients sont confidentiels et ne peuvent être divulgués ni utilisés sauf aux fins autorisées par l'entreprise. Les renseignements recueillis par l'entreprise ne peuvent être utilisés qu'aux fins auxquelles ils ont été recueillis et auxquelles le client peut raisonnablement s'attendre.

Les renseignements accessibles au public, comme votre inscription dans l'annuaire (nom, adresse, numéro de téléphone, titre et adresse électronique), ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

Lorsque le client est une personne identifiable, nous sommes légalement tenus de nous conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, qui exige que nous indiquions les raisons pour lesquelles nous recueillons des renseignements personnels, et que nous obtenions le consentement de nos clients avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer ces renseignements.

La protection des renseignements personnels des clients est également cruciale pour le traitement de contrats, de demandes de soumissions et de demandes de devis. Les employés

doivent éviter de partager l'information sur un client - p. ex. : plans d'activités ou renseignements de nature sensible - avec d'autres employés œuvrant dans un même segment du marché.

13.2 Confidentialité des communications

L'interception illégale d'une communication privée est interdite par le *Code criminel*.

Le contenu des communications d'un client (y compris les appels téléphoniques et les courriels) ne peut être surveillé que pour garantir la qualité de l'appel et seulement si le client le sait. Le contenu, la nature et l'occurrence des appels téléphoniques et des transmissions de données ne peuvent pas être divulgués à des tiers sauf comme il est expressément prévu par la loi.

13.3 Respect de la vie privée

Bell Aliant protège les renseignements personnels de ses employés. Pour les employés, les renseignements personnels peuvent comprendre les données figurant à leur dossier personnel, et toute autre donnée recueillie et utilisée pour fournir des services ou du soutien, comme l'information relative à la rémunération ou aux avantages sociaux.

Tous les renseignements personnels doivent être protégés par normes de sécurité selon le degré de sensibilité de l'information et ne peuvent être utilisés qu'à des fins raisonnables. Tous les membres du personnel qui détiennent des renseignements personnels sur d'autres employés doivent les traiter en conformité avec les principes de protection des renseignements personnels. En plus de prendre des précautions normales (verrouillage des classeurs et des bureaux, etc.), les employés doivent éviter de discuter de renseignements personnels d'autres employés dans des endroits publics.

Nous nous réservons le droit de surveiller ou de fouiller, en tout temps, n'importe lequel de nos biens, si nous le jugeons nécessaire pour des motifs raisonnables. Les motifs raisonnables incluent l'évaluation de la qualité du service, la sécurité et la protection des autres employés ou la fraude présumée, le vol ou un conflit d'intérêts non déclaré.

Si vous avez d'autres questions ou préoccupations au sujet d'un problème de confidentialité, veuillez consulter notre *politique de confidentialité* et le *Code de pratiques équitables en matière de renseignements* ou veuillez communiquer avec le directeur de la confidentialité de Bell Aliant à l'adresse privacy@bell.aliant.ca.

14. Rapports avec les clients, les concurrents et les fournisseurs

14.1 Relations avec les clients

Nous montrerons le plus grand respect pour les biens de nos clients et nous interagissons honnêtement et courtoisement avec les clients eux-mêmes. Les employés devraient établir et maintenir des relations efficaces avec les clients, gagner leur respect et leur confiance et toujours agir en tenant compte du client.

Les employés devraient être honnêtes, courtois et respectueux lorsqu'ils traitent avec les clients ou leurs biens, que ce soit quand ils discutent de leur compte ou leur rendent visite à leur domicile ou à leur établissement commercial.

Les clients s'attendent à ce que nous leur proposons des produits et des services de qualité et à ce que nous fassions preuve d'honnêteté dans notre façon de faire valoir les avantages que Bell Aliant présente par rapport à la concurrence.

14.2 Concurrents

Bell Aliant croit en la concurrence franche et loyale et elle s'engage à traiter les concurrents avec respect. Le respect de l'esprit de concurrence signifie que nous nous conformons aux lois qui régissent les pratiques commerciales concurrentielles et que les employés brosent un portrait juste et exact de nos concurrents :

- en abordant avec grande prudence la situation financière, les pratiques commerciales ou la fiabilité du réseau d'un concurrent
- en n'étant pas désobligeant envers un client qui décide d'opter pour les produits ou services d'un concurrent
- en ne présentant pas comme un fait ce qu'ils croient connaître sur les tarifs d'un concurrent, car cette information pourrait être périmée ou incomplète.

Nous ne faisons pas d'espionnage industriel, nous n'achetons pas de renseignements exclusifs et nous n'incitons pas les employés ou les anciens employés d'un concurrent à divulguer des renseignements exclusifs ou confidentiels. Nous respectons toutes les lois sur la concurrence.

Lorsque Bell Aliant fournit un accès au réseau, des installations ou des services à des concurrents ou si d'anciens employés des concurrents sont embauchés par Bell Aliant, les renseignements obtenus ne seront pas utilisés de façon à procurer à Bell Aliant un avantage concurrentiel indu.

14.3 Fournisseurs

Comme beaucoup d'entreprises, nous achetons des biens et des services de milliers de fournisseurs, dont bon nombre sont nos clients. La recherche de relations commerciales avec les clients ne devrait pas être faite aux dépens du prix, de la qualité ou du service.

Il se peut que nous perdions l'occasion de faire des économies sur nos achats en choisissant des fournisseurs uniquement parce qu'ils sont des clients. Cela pourrait mener à des accusations de comportement anticoncurrentiel.

Dans certaines circonstances, nous pouvons, pour des raisons de stratégie de marketing, créer des services et conclure un contrat exclusivement avec un fournisseur donné. Il importe de consulter le service juridique et le service des achats avant d'opter pour une telle solution.

15. Protection des biens de l'entreprise

Les employés sont redevables et tenus de protéger les biens de Bell Aliant contre la perte, les dommages, le vol le vandalisme et le sabotage, ou l'utilisation non autorisée.

L'accès à ces biens et leur utilisation doivent être autorisés, contrôlés adéquatement et liés au travail. Les biens peuvent inclure : les locaux, le matériel de bureau, les ordinateurs, les véhicules, les outils, les bâtiments, les personnes, les fonds, les réseaux de communications, les systèmes d'information et la propriété intellectuelle.

Les biens de Bell Aliant ne doivent pas être utilisés à des fins personnelles. Nous devons tous prendre les mesures appropriées pour prévenir les pertes résultant d'actes intentionnels posés par des tiers et pouvant occasionner des blessures corporelles ou des dommages matériels, le vol, la perte ou l'usage abusif.

15.1 Cartes de crédit

Les cartes de crédit de l'entreprise ne doivent pas être utilisées pour des retraits en espèces ou des achats personnels, et les cartes d'achat ne doivent servir qu'à des fins commerciales. Toutes les pièces justificatives de dépenses et les factures doivent être exactes et dûment autorisées.

Pour de plus amples renseignements sur l'utilisation des cartes de crédit de l'entreprise, consulter la *Politique en matière de voyages, de repas et de divertissements*.

15.2 Dossiers professionnels

Le respect de nos obligations juridiques, financières et réglementaires repose sur des dossiers précis et exacts. Il s'agit de documents sur lesquels s'appuient la haute direction, les analystes financiers, les détenteurs d'unités, les investisseurs, les organismes de réglementation pour prendre d'importantes décisions concernant Bell Aliant.

En plus des dossiers financiers complets et exacts, nous devons adhérer aux normes et pratiques comptables reconnues, ainsi qu'aux règles des organismes de réglementation appropriés. Nous devons également avoir des contrôles internes, conçus de façon appropriée et qui fonctionnent de façon efficace.

15.3 Normes relatives aux contrats et aux ententes

Les contrats et les ententes à caractère contractuel constituent l'un des plus grands risques auxquels s'expose Bell Aliant. Si vos fonctions comportent l'élaboration ou la signature de contrats, vous devez prendre les mesures nécessaires pour protéger adéquatement les intérêts de Bell Aliant en veillant à ce que les contrats soient examinés par tous les services appropriés, qui incluent : le service juridique les Affaires réglementaires, la fiscalité et la Gestion des risques, le cas échéant.

Les contrats types ne doivent pas être modifiés sans l'approbation préalable du service juridique.

15.4 Sécurité des SI, des TI et des réseaux

Toutes les mesures nécessaires sont prises pour protéger les systèmes informatiques et les logiciels connexes de Bell Aliant contre les diverses menaces à leur sécurité, comme la destruction accidentelle ou délibérée de données et de matériel, l'interruption de service, la divulgation de renseignements personnels ou confidentiels, le vol et la corruption.

En général, les systèmes de communication électronique de Bell Aliant ne doivent être utilisés que pour des activités commerciales. L'usage personnel imprévu est autorisé à condition de respecter les normes suivantes à cet égard :

- il ne consomme que très peu de ressources des systèmes
- il ne nuit pas à la productivité du travailleur
- il n'interrompt pas l'activité commerciale.

En copiant un logiciel sur votre ordinateur, vous risquez d'enfreindre le contrat de vente de l'éditeur du logiciel, ainsi que les lois sur les droits d'auteur et donc d'exposer Bell Aliant à des poursuites judiciaires.

Pour de plus amples renseignements, consulter la *Politique relative aux communications électroniques* qui se trouve sur le site intranet de la société sous la rubrique « Formules et politiques ».

16. Propriété intellectuelle

La propriété intellectuelle, comme les brevets, les droits d'auteur, les marques de commerce, les noms de domaine, les inventions, les topographies de circuits intégrés, les dessins industriels et les secrets de fabrique constituent des éléments d'actif stratégiques de Bell Aliant. Les droits de propriété intellectuelle permettent de protéger, entre autres, le savoir-faire, les directives et méthodes de travail, les logiciels, les systèmes informatiques, les inventions, les images graphiques, les photographies, les documents audiovisuels. Ces renseignements ne doivent pas être divulgués à des tiers sans d'abord s'assurer que des garanties juridiques soient mise en œuvre, et ceux-ci ne doivent pas les utiliser. Tout manquement à cette directive pourrait faire perdre à Bell Aliant son droit à l'égard de cette propriété intellectuelle.

Les marques de commerce, y compris le logo de Bell Aliant et ses divers noms commerciaux, sont certains des actifs les plus importants de Bell Aliant. Nous sommes tous tenus de les préserver, de les protéger et de les mettre en valeur. Toute violation ou utilisation abusive d'une marque de commerce ou d'un nom commercial doit immédiatement être signalée au Centre multimarques de Bell Aliant à l'adresse brand@bell.aliant.ca.

Les employés doivent dévoiler à leur supérieur tous les types de biens intellectuels qu'ils ont conçus ou mis au point pendant ou après les heures de travail dans le cadre de leur emploi au sein de Bell Aliant ou qui relèvent des domaines d'intérêt de Bell Aliant. Les employés ne peuvent pas essayer d'obtenir un brevet ou enregistrements des droits de propriété

intellectuelle en ce qui concerne la propriété intellectuelle qui appartient à Bell Aliant. La propriété intellectuelle de Bell Aliant ne peut pas être utilisée à des fins personnelles ou pour en tirer un gain personnel. Au moment de la cessation d'un emploi ou de l'expiration d'un contrat, ou lors d'une réaffectation, tous les biens matériels et toute la propriété intellectuelle de Bell Aliant ou qui sont confiés à Bell Aliant doivent être retournés.

17. Protection de l'environnement

Bell Aliant croit que la protection de l'environnement fait partie intégrante de ses activités et s'engage à minimiser l'incidence de ses produits, services et activités sur l'environnement.

Il incombe à chaque employé de faire en sorte que l'environnement fasse partie intégrante de ses décisions et actes quotidiens. Cette approche nous permet de contribuer à un avenir durable pour nos collectivités, nos clients et nos employés.

Pour de plus amples renseignements, consulter la *Politique sur l'environnement* sur le site intranet de la société, sous la rubrique « Formules et politiques ».

17.1 Déclaration relative aux incidents environnementaux

La principale préoccupation de Bell Aliant en cas d'incident environnemental est de veiller à ce que la situation soit traitée selon les exigences juridiques et réglementaires. Les employés sont dans l'obligation de rapporter les incidents environnementaux, qu'il s'agisse d'un déversement, d'une fuite, d'un incendie dans un entrepôt de récupération de matières dangereuses, ou d'une plainte d'un client, et quelle que soit leur nature, leur cause ou leur gravité.

Dans le cas d'un incident environnemental, et quel que soit le degré d'urgence ou l'endroit où l'incident a eu lieu, en ce qui concerne les opérations de Bell Aliant dans le Canada atlantique, le gestionnaire de zone doit être avisé sans délai. Le Centre d'exploitation du réseau atlantique (ANOC) devrait ensuite être avisé au 1-888-658-7444. Si vous voulez faire des demandes de renseignements, si vous avez besoin de soutien ou si vous voulez soulever des questions environnementales, veuillez communiquer avec le groupe Affaires environnementales au 1-888-925-4268 ou à l'adresse environnement@bell.aliant.ca.

Dans le cas d'un incident environnemental, en ce qui concerne les opérations de Bell Aliant en Ontario et au Québec, le groupe Responsabilité de l'entreprise et environnement de Bell doit être avisé sans délai. Un directeur en fonction est disponible 24 heures par jour et peut être joint par l'entremise de l'Enviro-ligne au 1-877-235-5368.

18. Conservation des dossiers

La Politique de conservation des dossiers établit la cadre pour la conservation, la sécurité, l'accessibilité, le stockage et la destruction des dossiers créés au cours des opérations quotidiennes. La politique prévoit des périodes minimales pour les plans de conservation et destruction des dossiers. La politique vise tous les types de dossiers, sans égard à la personne qui les a préparés, au média utilisé ou à leur lieu de stockage.

Toutes les unités commerciales et les unités opérationnelles sont chargées d'identifier les dossiers et de leur attribuer une période de conservation selon le calendrier de conservation des dossiers qui se trouve dans politique de conservation des dossiers. Les dossiers qui ne sont pas énumérés dans le calendrier de conservation des dossiers, ou qui ne sont pas identiques pour l'essentiel à une catégorie de dossiers figurant dans le calendrier de conservation des dossiers, ne sont pas soumis à une période de conservation précise mais aux lignes directrices applicables sur la gestion des dossiers en fonction des exigences juridiques, des besoins d'exploitation et des obligations de déclaration qui incombent à l'entreprise.

19. Influence induite sur le processus de vérification

Il est interdit aux employés de contraindre, manipuler, tromper ou influencer de manière frauduleuse les vérificateurs internes ou externes de Bell Aliant.