



Notre mission:
Un impact marquant
autour du monde

Rapport sur les enjeux ESG
et la durabilité 2023 de
TELUS International

Table des matières

TELUS International – À propos de nous	02
À propos du présent rapport	04
Lettre du président et chef de la direction	05
Les enjeux ESG à TELUS International	07
Environnement	10
Nos engagements: Environnement	11
Carboneutralité des opérations d'ici 2030	12
Risque climatique	13
Notre performance opérationnelle	14
Enjeux sociaux	15
Nos engagements: Notre équipe	16
Diversité, équité et inclusion	17
Recrutement socialement responsable	21
Mieux-être	22
Nos engagements: Investissement communautaire	24
Comités d'investissement communautaire	26
Notre culture de bienveillance – Bénévolat	27
Gouvernance	37
Éthique	39
Nos engagements: Cybersécurité	40
Confidentialité et sécurité	41



TELUS International – À propos de nous

[TELUS International](#) (NYSE et TSX : TIXT) conçoit, produit et livre des solutions numériques de prochaine génération afin d'améliorer l'expérience client de marques mondiales et créatrices de marché. Ses services appuient le cycle de vie complet de transformation numérique de ses clients et permettent à ceux-ci d'adopter plus rapidement les technologies numériques de nouvelle génération pour améliorer leurs résultats. Les solutions intégrées de TELUS International englobent la stratégie numérique, l'innovation, les services-conseils et la conception, la gestion du cycle de vie des technologies de l'information (solutions gérées, automatisation intelligente et solutions de données complètes fondées sur l'intelligence artificielle, comme la vision par ordinateur), l'expérience client omnicanal ainsi que la confiance et la sécurité, y compris la modération de contenu. TELUS International soutient des entreprises à toutes les étapes de leur croissance. Elle collabore avec différentes marques dans des secteurs stratégiques, comme ceux des technologies et des jeux, des communications et des médias, du commerce électronique, des technologies financières, des services bancaires et financiers, de l'assurance, de la santé, du voyage et de l'hôtellerie.

TELUS International est une société constituée en vertu des lois de la Colombie-Britannique, dont le siège social est situé à Vancouver, au Canada.

Facteurs de différenciation numérique

À TELUS International, nous outillons l'expérience humaine grâce à des solutions numériques, une mentalité agile et rationnelle, un travail d'équipe inspiré et une culture de bienveillance qui donne la priorité aux clients et à la valeur des connexions humaines. Nous stimulons toutes les étapes de la croissance de l'entreprise pour concevoir, créer et offrir une expérience client à fort contact humain et dotée de technologie de pointe, propulsée par des solutions d'intelligence artificielle et des solutions numériques de prochaine génération.

Expérience client (EC)

Offertes dans plus de 50 langues, nos solutions d'expérience client incluent notamment le service à la clientèle, le soutien technique, l'acquisition de clients, les services gérés d'expérience client, et plus.

Confiance et sécurité

Nous gérons activement le risque et la réputation grâce à notre expertise en matière de médias sociaux et de modération du contenu, notamment avec des services de prévention et de détection des fraudes comme : connaître le client, la lutte contre le blanchiment d'argent, la vérification de l'identité et les enquêtes sur les fraudes.

Services numériques

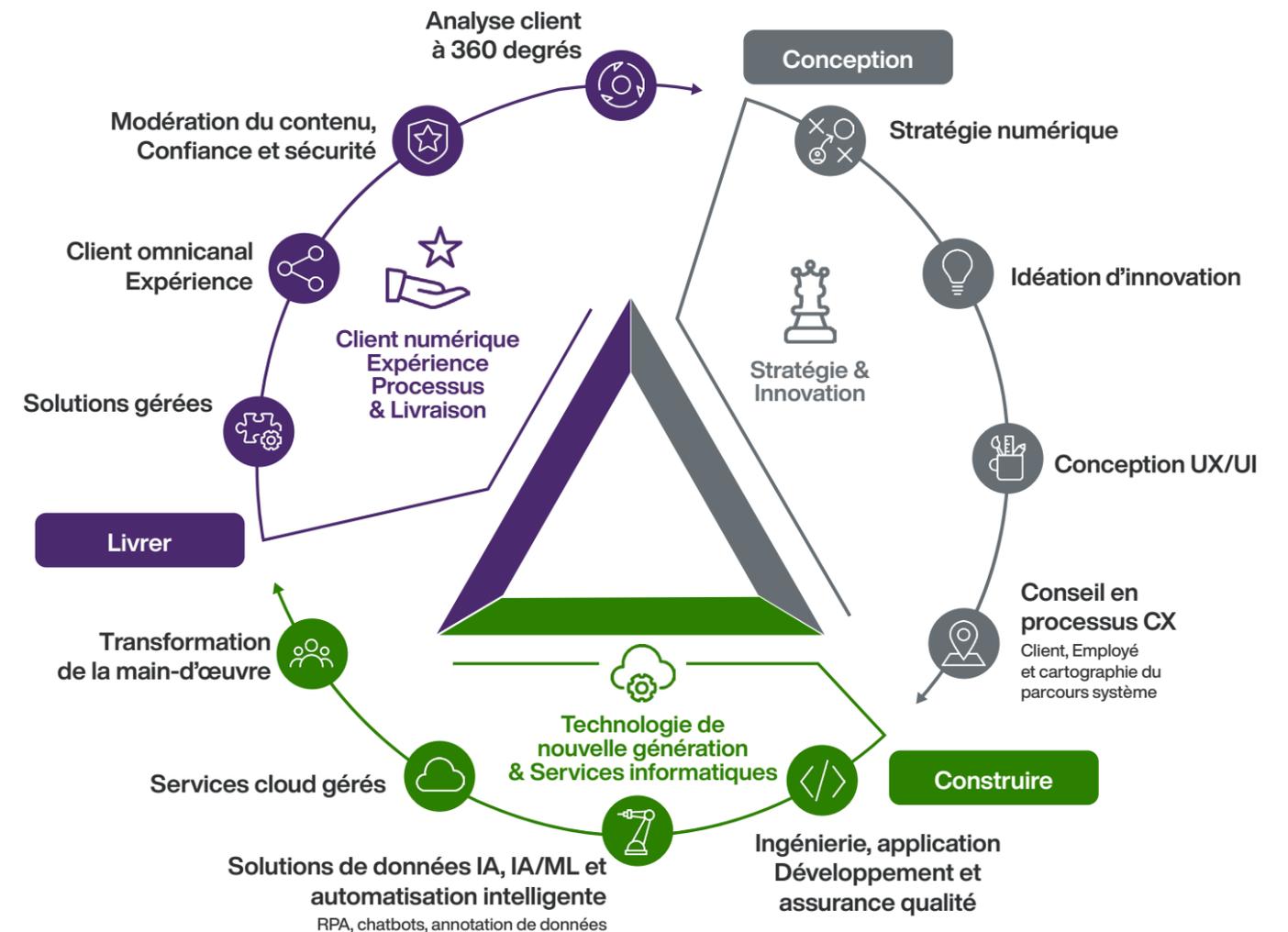
Nos experts prennent en charge le parcours numérique du client en concevant, créant et livrant des solutions touchant notamment l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation robotisée des processus, les robots intelligents ou le développement et la gestion d'applications. Nous offrons aussi des solutions de centre de contact en tant que service, des services infonuagiques et de plateforme, des solutions d'espace de travail numérique et plus encore.

Solutions de données en intelligence artificielle

Issues de données alimentées par l'IA à commande humaine, ces solutions tirent parti de la plus récente technologie de données d'apprentissage fondée sur l'IA. Nos solutions d'annotation de données dans 500 langues et dialectes s'appliquent à tous les principaux types de données, y compris la fusion de capteurs pour les modèles de vision informatique avancés et les services d'IA générative.

Innovation des services de bout en bout

Forts de notre réputation en tant qu'employeur de choix dans tous nos sites d'exploitation, nous avons une portée mondiale qui nous permet d'offrir à nos clients des stratégies de livraison personnalisées selon l'évolution de leurs besoins. Grâce à notre présence sur l'ensemble des grands marchés internationaux, en Amérique, en Asie-Pacifique, en Afrique et en Europe, nous disposons de vastes capacités linguistiques et d'une diversité de talents qualifiés qui apportent un éventail de connaissances culturelles et un niveau d'empathie pour assurer la prestation de tous nos services.



Accessibilité: Répondre aux besoins diversifiés de nos clients

Depuis 2018, nous soutenons les clients handicapés, y compris les personnes sourdes, malentendantes, aveugles ou malvoyantes. Nous embauchons des membres de l'équipe aux besoins diversifiés et aux compétences spécialisées, notamment des spécialistes de la langue des signes, des experts en matière de lecteurs d'écran, des analystes de la qualité et des consultants en accessibilité, car ils ont la capacité d'aider nos clients en leur offrant un soutien de grande qualité et une réelle empathie.

Dans notre division AI Data Solutions, nous recherchons les partenariats avec des organisations qui contribuent à atténuer les préjugés de l'IA en créant des occasions d'emploi pour les personnes déplacées. Alors que le recours à l'IA est de plus en plus répandu pour la livraison de solutions technologiques robustes, les biais des données sont devenus une réelle préoccupation. Il est impératif de garantir la diversité des données d'apprentissage utilisées pour former les modèles d'IA et de faire en sorte que celles-ci tiennent compte des opinions et jugements collectifs, plutôt que de ceux d'un groupe dominant.

À propos du présent rapport

Traiter avec attention les gens, la planète et les profits, c'est notre façon de faire les choses à TELUS International. Notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2023, deuxième rapport distinct depuis notre premier appel public à l'épargne, décrit les progrès que nous avons réalisés au cours de l'année écoulée. Nous produisons des rapports de plus en plus approfondis, en adoptant une approche axée sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), pour mesurer les progrès accomplis par rapport à nos engagements et cerner les occasions d'amélioration. TELUS International publie chaque année son rapport sur les enjeux ESG et la durabilité.

Notre relation avec TELUS, notre plus important client et notre actionnaire contrôlant, a été déterminante dans notre réussite à ce jour. Outre la visibilité, la stabilité et la croissance des revenus, TELUS nous permet de bénéficier d'un partenariat stratégique en matière de co-innovation au sein du marché vertical des communications et des médias, en mettant l'accent sur l'excellence du service à la clientèle et en servant une vocation sociale mondialement reconnue. TELUS International étant une filiale de TELUS Corporation, certaines données de sa performance en matière d'enjeux ESG sont consolidées dans le rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2023 de TELUS. Sauf indication contraire ou si le contexte exige qu'il en soit autrement, toute mention de « société », « TELUS International », « nous », « nos » ou « notre » ou de termes similaires dans le présent rapport fait référence à TELUS International (Cda) Inc. et à ses filiales.

Période de référence et périmètres opérationnels

Sauf indication contraire, la période de référence de l'information figurant dans le présent rapport est comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023. Sauf indication contraire, les données et renseignements liés aux acquisitions réalisées par TELUS International entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023 ne figurent pas aux présentes. Les données relatives à la performance énergétique de « WillowTree » (WLTR Holdings LLC et ses filiales) sont incluses dans le présent rapport. Là où des données d'années antérieures ont été fournies, nous l'avons indiqué dans le rapport.

Renseignements financiers

Sauf indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars américains.

Énoncés prospectifs

Le présent rapport sur les enjeux ESG et la durabilité contient des énoncés prospectifs concernant notre entreprise, ses activités ainsi que sa performance et sa situation financières, de même que nos plans et attentes. Toute information prospective devrait être lue à la lumière de la mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la fin du présent document.

Marques de commerce

Nous utilisons différents noms commerciaux, marques de commerce et marques de service dans le cadre de nos activités, y compris TELUS, une marque utilisée avec l'autorisation de TELUS Corporation. Par souci de commodité, les symboles MD et MC ne sont parfois pas mentionnés, mais cette omission ne vise pas à indiquer que nous ne protégerons pas nos droits de propriété intellectuelle dans la mesure maximale permise par la loi. Tous les autres noms commerciaux, marques de commerce et marques de service mentionnés dans le présent rapport sur les enjeux ESG et la durabilité appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Nous cherchons constamment à améliorer nos rapports et vous invitons à faire part de vos commentaires et suggestions. Vous pouvez adresser vos questions ou commentaires à esg@telusinternational.com.

Lettre du président et chef de la direction

Je suis ravi de présenter notre deuxième rapport sur les enjeux ESG et la durabilité. Et alors que nous poursuivons notre maturation à titre de société publique, notre engagement envers les collectivités, les membres de notre équipe et la durabilité demeure une priorité.

L'année 2023 a été marquée par des défis sans précédent et des réalisations remarquables. Notre organisation a fait preuve d'un niveau d'innovation et de résilience inégalé dans ses efforts pour obtenir des résultats conformes à ses valeurs : nous accordons la priorité aux clients et aux collectivités avec passion, nous adhérons au changement et innovons avec courage, et le travail d'équipe inspiré nous fait grandir.

Accorder la priorité aux clients et aux collectivités

Notre talentueuse équipe a su s'adapter rapidement aux tendances émergentes, en tirant profit des nouvelles technologies pour améliorer nos produits et services. Notre acquisition de WillowTree illustre notre engagement à demeurer à la pointe de l'innovation dans notre secteur.

Partout dans le monde, les membres de notre équipe continuent à donner généreusement de leur temps dans leurs collectivités, aussi bien dans le cadre des Journées du bénévolat de TELUS que d'initiatives locales. En totalisant plus de 90 000 heures de bénévolat en 2023 à l'échelle mondiale, nous avons dépassé notre objectif. Nos cinq Comités d'investissement communautaire locaux ont investi 500 000 dollars dans des projets ayant une incidence directe sur le mieux-être des collectivités que nous servons. Que ce soit dans les domaines de l'éducation, de l'emploi, des soins de santé ou de la conservation de l'environnement, nous faisons tout notre possible pour changer les choses à long terme et contribuer au développement durable des régions où nous exerçons nos activités.

Adhérer au changement et innover avec courage

À une époque marquée par la rapidité des progrès technologiques, nous reconnaissons le potentiel transformateur de l'IA générative. Nos solutions fondées sur l'intelligence artificielle permettent non seulement d'optimiser les processus opérationnels, mais aussi de contribuer au bien commun. Nous sommes résolus à utiliser la technologie de façon responsable et éthique. À titre d'exemple, Fuel iX, notre gamme de solutions d'IA générative, est une excellente plateforme de mise en œuvre qui donne aux entreprises un accès

sécurisé à de grands modèles de langage. En l'absence d'une telle plateforme, bon nombre d'entreprises devraient consacrer des investissements massifs en temps et en argent, en particulier celles qui ne font qu'entamer leur parcours dans le monde de l'IA générative. Nous avons établi des processus de gouvernance pour les nouvelles technologies, dont l'intelligence artificielle, afin d'évaluer continuellement la conformité de nos solutions évolutives aux exigences réglementaires et aux normes sectorielles. Notre politique de sécurité et de gestion des risques à l'échelle mondiale comporte une section élargie sur l'utilisation acceptable des outils d'intelligence artificielle. Elle contient en particulier une section consacrée à l'IA générative, qui précise les « dispositifs de protection » utilisés dans notre approche des nouvelles technologies.

Le travail d'équipe inspiré nous fait grandir

Nous avons obtenu cette année plusieurs marques de reconnaissance à l'échelle mondiale. Les 15 prix sectoriels viennent récompenser nos solutions révolutionnaires, l'excellence de notre service à la clientèle, notre formation axée sur la culture et les compétences, ainsi que notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion à l'échelle de TELUS International.

Alors que nous allons de l'avant, nous restons fidèles à notre engagement de promouvoir une culture de bienveillance, une croissance durable, le mieux-être des collectivités et l'innovation responsable. Je tiens à remercier les membres de notre équipe dans le monde entier d'avoir concrétisé notre vision et nos valeurs.



Jeffrey Puritt
President and CEO
TELUS International



Les enjeux ESG à TELUS International

Le début de notre parcours ESG coïncide avec la création de notre entreprise. La façon dont nous traitons nos clients, les membres de notre équipe, nos collectivités et la planète est au cœur de notre ADN. Nous abordons le développement de notre stratégie et le processus décisionnel de notre entreprise à la lumière de notre démarche ESG. Nous faisons constamment évoluer notre stratégie ESG au gré de notre croissance et de l'élargissement de notre portée à l'échelle mondiale.

Nous avons pris en compte les normes et objectifs mondiaux suivants dans l'élaboration de notre stratégie ESG:

- Normes de la Global Reporting Initiative (GRI)
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- Pacte mondial des Nations Unies

Importance

L'évaluation de l'importance réalisée deux fois par an aide TELUS International à cerner les besoins des parties prenantes internes et externes et à comprendre notre incidence. Les parties prenantes sont:

- | | |
|-------------------------------|---|
| ■ Nos clients | ■ Nos partenaires |
| ■ Les membres de notre équipe | ■ Nos fournisseurs |
| ■ Nos actionnaires | ■ Les organisations non gouvernementales (ONG) et les organismes communautaires |
| ■ Nos collectivités | |

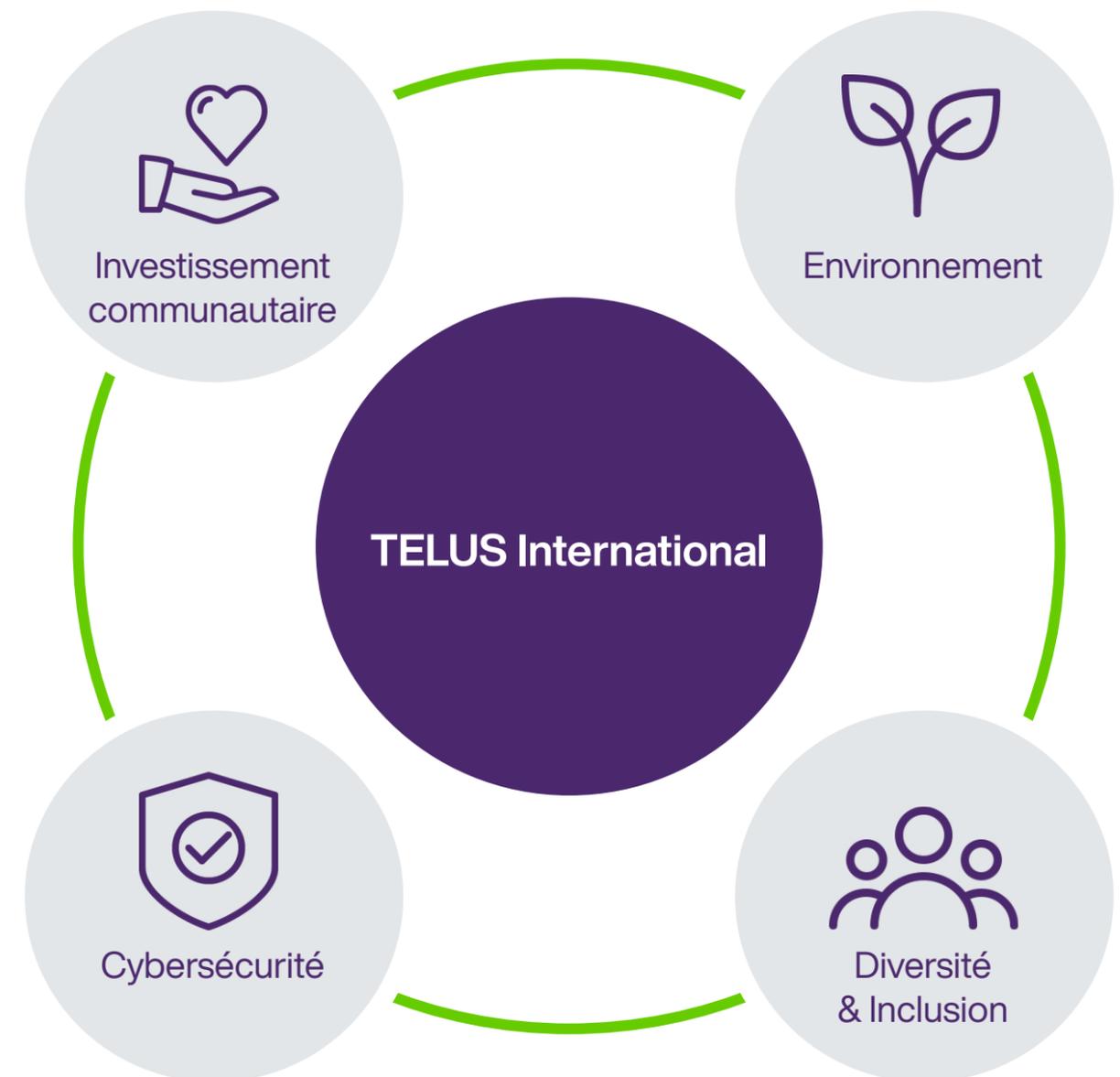
En 2022, à la suite d'une évaluation de l'importance des enjeux ESG à l'interne et à l'externe, nous avons établi 23 engagements en la matière, regroupés selon quatre piliers : environnement; diversité, équité et inclusion; retombées dans les collectivités; et cybersécurité.

Le travail de TELUS International en matière d'enjeux ESG est régi et guidé par les politiques suivantes: [stratégies](#)

- | | |
|--|--|
| ■ Code d'éthique et de conduite (y compris la politique de l'entreprise sur les droits de la personne, interdisant le recours au travail forcé, à de la main-d'œuvre servile ou engagée à long terme, ou à de la main-d'œuvre enfantine) | ■ Politique environnementale |
| ■ Politique de lutte contre la corruption de TELUS International | ■ Politique de diversité, d'équité et d'inclusion |
| ■ Guide des politiques du conseil d'administration | ■ Politique sur la responsabilité sociale d'entreprise |
| | ■ Politique relative aux opérations d'initiés |
| | ■ Stratégie fiscale |

Priorités de TELUS International en matière d'enjeux ESG

- | | |
|---|--|
| ■ Redonner aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons en apportant des changements concrets grâce à l'action des membres de l'équipe. | ■ Embaucher, motiver et promouvoir une équipe talentueuse et diversifiée qui dépasse les attentes des clients, notamment par l'entremise de programmes de recrutement socialement responsable. |
| ■ Promouvoir la durabilité de la planète pour tous en adhérant aux cinq principes suivants : refuser, réduire, réutiliser, recycler et composter. | ■ Adhérer à des principes de gouvernance d'entreprise solide. |



Gouvernance

Membres du conseil d'administration

Le conseil d'administration de TELUS International est responsable d'assurer la gérance de l'entreprise et de superviser la gestion de ses activités, y compris la stratégie environnementale, sociale et de gouvernance. Ses membres examinent et approuvent les priorités, les engagements et les politiques en matière d'enjeux ESG, y compris les risques et occasions liés au climat, ainsi que la stratégie globale de lutte contre les changements climatiques.

Le comité de gouvernance et des candidatures du conseil d'administration est responsable de superviser les stratégies ESG et de cybersécurité de TELUS International. À cet effet, des mises à jour semestrielles concernant les enjeux ESG sont réalisées par l'équipe de la haute direction, principalement par le chef des affaires de l'entreprise, le chef des services juridiques et le secrétaire général. Les questions relatives au bien commun et à la mobilisation des membres de l'équipe peuvent aussi être traitées par le comité des ressources humaines, ou par le comité d'audit, dans le cas où l'information à fournir sur les questions de durabilité contient des renseignements financiers importants divulgués au public.

Dans le cadre de nos pratiques d'intégration des membres du conseil d'administration, nous leur remettons des documents décrivant notre culture de bienveillance et soulignant notre approche des affaires axée sur la collectivité. Par ailleurs, le conseil d'administration reçoit régulièrement des rapports sur les initiatives relatives au respect en milieu de travail et à l'intégrité et, s'il y a lieu, sur tout incident important survenu dans l'entreprise.

Équipe de direction

L'équipe de la haute direction de TELUS International oriente la stratégie ESG de l'entreprise et travaille en collaboration avec les équipes concernées pour faire avancer nos priorités et engagements en matière d'enjeux ESG. En 2023, l'équipe de la haute direction comptait les membres suivants:

- | | |
|--|---|
| ■ Jeffrey Puritt
Président et Chef de la Direction, Administrateur du Conseil D'administration | ■ Beth Howen
Chef de la Transformation
(jusqu'au 15 décembre 2023) |
| ■ Vanessa Kanu
Chef des Services Financiers | ■ Maria Pardee
Chef des Services Commerciaux |
| ■ Michel Belec
Chef des Services Juridiques et Secrétaire Général | ■ Michael Ringman
Chef du Service de l'information |
| ■ Tobias Dengel
Président de WillowTree, une société de TELUS International | ■ Marilyn Tyfting
Chef des Affaires de l'entreprise |
| ■ Jose-Luis Garcia
Chef de l'exploitation (à partir du 1 ^{er} juin 2023) | |

À l'échelle de l'entreprise, la fonction ESG, investissement communautaire et bénévolat est du ressort de la chef des affaires de l'entreprise, qui relève directement du président et chef de la direction. La chef des affaires de l'entreprise est responsable de la stratégie et des initiatives globales relatives aux enjeux ESG, ainsi que de l'évaluation et de la gestion des risques et occasions en matière de durabilité.

Le chef des services juridiques et secrétaire général supervise la gouvernance d'entreprise. À ce titre, il doit assurer une gouvernance solide et la mise en place des politiques, processus et mesures de protection appropriés pour garantir la gestion éthique et responsable de l'entreprise.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de TELUS International est responsable de la gouvernance de notre entreprise et de la supervision de la gestion de nos activités, y compris de notre stratégie ESG. Le Conseil examine et approuve les priorités, engagements et politiques ESG, y compris les risques et opportunités liés au climat et la stratégie plus large en matière de changement climatique.

Le comité de gouvernance et de nomination exerce une surveillance spécifique sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), examine le rapport sur le développement durable et ESG et recommande son approbation à l'ensemble du conseil d'administration.

Président et Chef de la Direction

Détermine la stratégie globale de TELUS International

Chef des Affaires de l'entreprise

Supervision globale de la stratégie ESG, y compris l'impact communautaire et le volontariat, ainsi que l'évaluation et la gestion des risques et opportunités en matière de développement durable.

Chef du Service Juridique

Responsable d'assurer une gouvernance solide et de veiller à ce que la société dispose des politiques, processus et mesures de protection appropriés pour gérer l'entreprise de manière éthique et responsable.

Équipe ESG

Gère le développement, le reporting et la gouvernance de la stratégie ESG. Met en œuvre nos programmes d'impact communautaire dans le monde entier.

Coup d'œil sur les résultats de 2023

Investisseurs millions \$

2 708

Revenus totaux

583

BAIIA rajusté¹

498

Flux de trésorerie provenant
des activités d'exploitation

54

Bénéfice net

405

Flux de trésorerie
disponible¹

Communauté

500 000 \$

Dons des Comités
d'investissement
communautaire

93 815

Heures de bénévolat des
membres de l'équipe

1 658 000 \$

Investissement communautaire (subventions
locales, Comités d'investissement communautaire,
retenues salariales et dons en nature)

Membres de l'équipe

76%

Taux de mobilisation
des employés

75 347

Membres de l'équipe

Plus de **1** million

Membres de la
communauté d'IA

32

Pays
d'exploitation

350

Projets de iLabs –
Centre d'innovation

Plus de **500**

Langues d'annotation
de données

36%

Pourcentage de femmes au
conseil d'administration

Environnement

300

Poêles écologiques

25 100

Nombre d'arbres plantés

300

Systèmes de filtration d'eau

3 780 000

Nombre d'abeilles protégées

¹ Le BAIIA rajusté et le flux de trésorerie disponible sont des mesures financières non conformes aux PCGR qui n'ont pas de signification normalisée en vertu des Normes internationales d'information financière prescrites par le Conseil des normes comptables internationales (IFRS-CNCI). Pour obtenir une description de la composition du BAIIA rajusté et du flux de trésorerie disponible, ainsi que les rapprochements avec les mesures PCGR les plus semblables, consultez la section « Mesures financières non conformes aux PCGR » du rapport de gestion de 2023 de TELUS International daté du 9 février 2024 et disponible sur SEDAR+, et l'article 5 (perspectives et revue de l'exploitation et des finances) de notre rapport annuel sur formulaire 20-F, daté du 9 février 2024 et disponible sur EDGAR. Ces documents et renseignements additionnels peuvent également être consultés sur telusinternational.com/investors.

| Environnement



Nos engagements: Environnement

Priorité: Promouvoir la durabilité de la planète pour tous en adhérant aux cinq principes suivants : refuser, réduire, réutiliser, recycler et composter.

En retard

En bonne voie

	En retard							En bonne voie
Engagement	Collaborer avec notre société mère, TELUS, pour atteindre des objectifs fondés sur la science d'ici 2030, de réduire de 46 % les émissions absolues de gaz à effet de serre (Scope 1 et 2) d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2019	Accompagner les clients pour les aider à remplir leurs propres engagements de carboneutralité, notamment par le financement de projets d'énergie renouvelable certifiée, en particulier dans le solaire et l'éolien	Financer les projets environnementaux par l'intermédiaire des Comités d'investissement communautaire de TELUS International	Continuer à mettre l'accent à l'échelle mondiale sur les projets tels que la plantation d'arbres et la protection des abeilles, tout en favorisant les projets régionaux répondant aux besoins locaux, comme l'accès à l'eau potable et l'installation de poêles écologiques	Collaborer avec nos principaux fournisseurs au suivi de nos émissions de GES de portée 3 et communiquer à ce sujet d'ici à 2024	Sensibiliser les membres de l'équipe à l'importance d'une bonne gestion de l'environnement au moyen de campagnes visant à réduire la production de déchets et la consommation d'énergie, d'eau et de papier	Réduire notre empreinte carbone et encourager les membres de l'équipe à faire de même	Nous engager à atteindre la carboneutralité opérationnelle d'ici 2030 (en prenant 2019 comme année de référence)
Résultats de 2023	Malgré les efforts mis en œuvre pour réduire notre consommation d'énergie et abaisser nos émissions de GES, nous avons enregistré une augmentation de 22 % dans le premier cas et de 26 % dans le deuxième, en raison de l'expansion importante de nos activités au Maroc et en Afrique du Sud.	Nous continuons de cerner de façon proactive les nouvelles occasions d'investissement dans des projets d'énergie renouvelable à l'échelle internationale. Aucun nouveau projet n'a été financé en 2023	Les Comités d'investissement communautaire de TELUS International ont appuyé quatre projets environnementaux.	25 100 arbres plantés et 3 780 000 abeilles protégées grâce à la construction et l'adoption de ruches en 2023.	La phase I des émissions de portée 3 sera communiquée dans le rapport 2023.	Des campagnes de sensibilisation régionales sur les thèmes de l'eau, des déchets et du plastique sont en cours.	Nous continuons de partager les meilleures pratiques avec les membres de l'équipe.	Nous continuons de collaborer avec notre société mère, TELUS, pour atteindre notre objectif de carboneutralité des activités.

Carboneutralité des opérations d'ici 2030

Nous partageons l'objectif approuvé dans le cadre de l'initiative Science Based Targets (SBTi) de notre société mère TELUS Corporation visant à abaisser nos émissions absolues de GES Scope 1 & 2 de 46 % d'ici à 2030, dans le contexte la lignée de notre ambition de carboneutralité nette des activités au même horizon (en prenant 2019 comme année de référence).

Les principaux facteurs d'émissions de GES de TELUS International sont:

1. Le chauffage, la climatisation et l'exploitation des espaces de travail dans les immeubles de bureaux;
2. Le transport fourni par l'entreprise aux membres de l'équipe, s'il y a lieu;
3. L'utilisation de centres de données.

En 2023, nous avons concentré nos efforts sur:

- La sélection, la conception et le « verdissement » des sites de TELUS International;
- L'intégration de conceptions stratégiques dans les espaces de travail pour mettre en place des équipements efficaces et accroître le lien entre les occupants et l'environnement naturel;
- L'utilisation de produits moins nocifs, comme des peintures non toxiques et des accessoires ou finitions carboneutres ou carbonégatifs;
- Le recours à la technologie afin de réduire les déplacements des membres de l'équipe.

Immeubles et centres de données

En 2023, TELUS International détenait 72 sites de livraison dans 32 pays. Comme nous louons plus de 95 % de nos établissements, nous cherchons à collaborer avec les propriétaires afin de trouver des solutions de gestion environnementale novatrices.

Flotte de véhicules

TELUS International possède une petite flotte de 81 véhicules répartis à travers le monde. Ces véhicules sont utilisés principalement pour:

- Le transport des membres de l'équipe entre leur domicile et le travail et entre les sites
- La livraison de ressources aux membres de l'équipe qui travaillent à distance
- Le transport de clients VIP
- Le transport de chefs d'équipe dans certains pays pour des raisons de sécurité

Les Philippines concentrent le plus de véhicules, car un service de navette en tout temps y est offert pour faciliter les déplacements des membres de l'équipe.



Maroc

Plus qu'un carrefour technologique et un lieu de travail novateur, le nouvel édifice de TELUS International est bâti conformément à trois normes de certification verte : Bâtiment Bas Carbone (BBCA), Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Haute Qualité Environnementale (HQE). Il est également conforme à la certification OsmoZ touchant l'environnement de travail. Conçu avec de nombreuses caractéristiques environnementales, le bâtiment intègre l'utilisation d'énergie renouvelable au moyen de 2 000 mètres carrés de panneaux solaires sur le toit, comprend plus de 11 000 mètres carrés d'espaces verts et produit plus d'énergie qu'il n'en consomme.

Certifications écologiques des bâtiments

Douze sites de notre réseau ont reçu une certification écologique. Notre site de Chengdu, en Chine, est certifié LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Platine; nos sites du Brésil et de Manille sont certifiés LEED Or; et un autre site aux Philippines a reçu la certification LEED Bronze. La certification LEED est attribuée aux bâtiments écologiques présentant une construction saine, une grande efficacité énergétique et un moindre coût, ce qui offre des avantages sur le plan environnemental, social et de la gouvernance. Deux sites à Bucarest sont certifiés BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) et LEED, et notre site de Sofia est certifié BREEAM. Les normes de performance environnementale des bâtiments établies dans le cadre de la certification BREEAM s'appliquent aux étapes de conception, de spécification, de construction et d'exploitation.

Nos trois sites de Noida, en Inde, ont reçu la certification Platine de l'India Green Building Council, ce qui les classe parmi les bâtiments les plus écologiques à l'échelle mondiale dans plusieurs catégories, comme l'architecture et la conception durables, l'efficacité énergétique, la conservation de l'eau, les matériaux et ressources de construction et la qualité de l'environnement intérieur.

Risque climatique

TELUS International reconnaît l'importance de traiter les risques et occasions liés au climat dans le cadre de ses activités.

Forts de notre engagement envers le changement et le progrès, nous jouons un rôle actif dans l'accélération de la transition vers la carboneutralité, non seulement dans nos propres activités, mais aussi en soutenant et en facilitant la mise en œuvre des plans de nos clients à cet effet.

Nous élaborons une stratégie et une feuille de route claires en matière de climat. Nous travaillons avec notre société mère, TELUS, afin de conjuguer nos actions et engagements à court et long terme, à l'appui de notre objectif de carboneutralité des activités d'ici 2030.

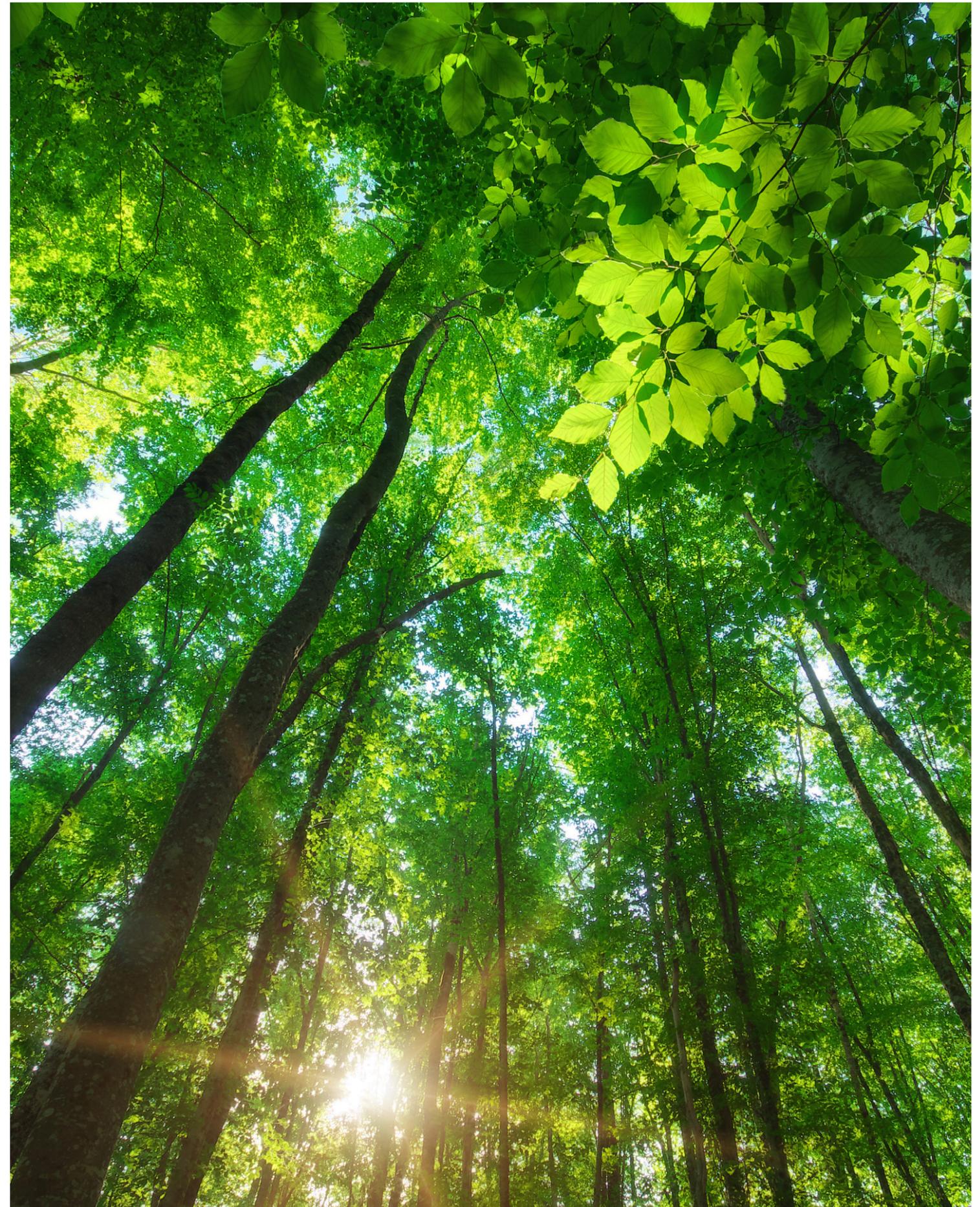
Nous mobilisons nos ressources humaines et opérationnelles dans tous les secteurs et dans chaque collectivité où nous intervenons afin de changer les choses de cinq façons:

1. Nous accompagnons nos clients dans leur transition vers la carboneutralité en les aidant à comprendre et façonner leur démarche et en leur fournissant les produits et services dont ils ont besoin pour la concrétiser.
2. Nous assumons notre responsabilité entière en nous fixant des cibles de réduction des émissions conformes à la science et aux objectifs de notre société mère.
3. Nous mesurons et surveillons nos progrès en toute transparence.
4. Nous inspirons un avenir durable en travaillant avec les membres de l'équipe partout dans le monde pour les inciter à l'action dans nos activités, dans leur foyer et dans la poursuite de notre action communautaire pour lutter contre les changements climatiques et la perte de la biodiversité.
5. Nous faisons progresser la neutralité carbone dans nos propres activités par l'adoption progressive de sources d'énergie entièrement renouvelables.

En tant qu'entreprise internationale, nous sommes exposés aux changements climatiques, aux catastrophes naturelles et à d'autres phénomènes météorologiques extrêmes, notamment lorsque ceux-ci sont induits ou aggravés par les changements climatiques, comme les tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques, les pluies abondantes, les tempêtes hivernales, les tsunamis et les cyclones. Ces événements peuvent avoir des répercussions sur nos installations et perturber notre activité, voire y porter atteinte.

Néanmoins, nos sites de livraison et nos capacités de communication vocale et de données répartis en Afrique, en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe, en Inde et aux Philippines ont une portée géographique qui offre des possibilités formidables. Cela nous confère une flexibilité et une agilité qui nous permettent d'intervenir rapidement et n'importe où auprès de nos clients touchés par une catastrophe naturelle ou par un phénomène météorologique extrême, et ce, en leur apportant les solutions personnalisées dont ils ont besoin, où qu'ils soient sur la planète.

Nous avons mis en place des plans de résilience et de reprise après sinistre pour assurer une continuité et une fiabilité maximales de nos services en cas d'interruption, ainsi que la sécurité des membres de notre équipe.



Notre performance opérationnelle

Consommation d'énergie et émissions de GES

En 2023, nous avons connu une croissance considérable du fait de nouvelles acquisitions et de l'expansion de nos capacités. Nous avons également vu la dernière étape du retour au bureau de nos plus de 70 000 employés partout dans le monde après la pandémie. Tous ces facteurs ont contribué à l'augmentation de notre consommation d'énergie et de nos émissions de GES. Demeurant engagés à atteindre notre objectif de carboneutralité dans nos activités, nous publierons, en 2024, des directives de conception pour nos installations qui incluront un chapitre sur la durabilité.

Émissions absolues de GES de portées 1 et 2

Sources (tCO ₂ e)	2023	2022	2021
Émissions de portée 1 à l'échelle de l'entreprise	3 111	3 001	921
Émissions de portée 2 à l'échelle de l'entreprise	40 855	33 504	23 851
Totaux	43 966	36 505	24 772

Répartition de la consommation d'énergie

Consommation à l'échelle de l'entreprise (eMWh)	2023	2022	2021
Immeubles	86 087	67 517	50 527
Électricité achetée et consommée			
Électricité	77 557	64 114	48 241
Chaleur et vapeur achetées			
Gaz naturel	4 980	-	-
Chaleur et vapeur sur place	339	23	-
Source fixe de combustion			
Biodiesel/diesel B5	26	-	-
Bioessence	5	-	-
Charbon	218	71	-
Diesel	28	20	11
Gas-oil/huile diese	71	113	218
Gaz naturel	2 863	3 176	2 057
Parc de véhicules	10 283	9 699	1 924
Source mobile de combustion – Véhicules de l'entreprise			
Éthanol/essence E5	1 603	-	-
Éthanol	-	4	-
Essence	6 021	5 061	68
Carburant diesel sur route	2 659	4 634	1 856
Consommation d'énergie à l'échelle de l'entreprise	96 370	77 216	52 451

* 71 MWh de gaz de ville déclarés en 2022 ont été reclassés dans la catégorie de combustible Charbon.

Émissions de la chaîne d'approvisionnement

TELUS International est une société de services qui achète des biens et services à l'échelle mondiale à des fins opérationnelles. Nous travaillons actuellement avec nos fournisseurs à l'amélioration et au raffinement des données que nous recevons concernant notre chaîne d'approvisionnement.

Émissions de GES scope 3

Sources (tCO ₂ e)	2023	2022	2021
Déplacements professionnels	4 228	2 846	683
Biens d'équipement	62	142	90
Activités liées au carburant et à l'énergie non incluses dans la portée 1 ou 2	17 441	12 992	7 404
Biens et services achetés	3 499	4 560	1 583
Actifs loués en amont	10 129	8 969	4 270
Transport et distribution en amont	10	241	2
Déchets produits par nos activités	90	1	0
Totaux	35 459	29 750	14 032

Eau

Nous reconnaissons la nécessité de préserver l'eau douce partout dans le monde. En tant que société de services, TELUS International s'engage à réduire, dans la mesure du possible, la consommation d'eau dans ses bureaux partout dans le monde.

Consommation d'eau

Consommation (en millions de litres)	2023	2022	2021
Amériques	95	57	34
Asie-Pacifique	223	181	104
Europe centrale	16	9	6
Europe du Nord	10	9	1
Europe de l'Ouest	10	2	2
Totaux	355*	257*	146*

* Les chiffres fournis proviennent de données en temps réel et d'estimations, dans le cas de pays où aucune donnée brute n'est disponible. Nous continuons d'affiner et de formaliser les données que nous recueillons sur la consommation d'eau.

Déchets

TELUS International a pour priorité d'« adhérer aux cinq principes suivants : refuser, réduire, réutiliser, recycler et composter ». En 2023, nous avons entrepris l'élaboration de notre base de référence en matière de déchets dans certains immeubles de notre réseau. En 2024, nous poursuivrons notre démarche visant à mesurer et comprendre la provenance des déchets dans nos opérations et à mettre en œuvre des solutions garantissant la mesure et le suivi précis des déchets, ainsi que des stratégies de recyclage.

Des campagnes visant à réduire la production de déchets et la consommation d'eau, de papier et de plastique ont été lancées dans certains pays. Au Salvador, par exemple, plus de 9 000 kg de déchets ont été recyclés grâce à la nouvelle initiative « Eco-Friendly Here ».

| Enjeux sociaux



Nos engagements: Notre équipe

Priorité: Embaucher, motiver et promouvoir une équipe talentueuse et diversifiée qui dépasse les attentes des clients, notamment par l'entremise de programmes de recrutement socialement responsable.

En retard

En bonne voie

Engagement								
Résultats de 2023	En 2023, nous avons enregistré un d'engagement de 76 % à l'échelle mondiale.	98,93 % des membres de l'équipe ont suivi la formation sur l'intégrité en 2023.	Les fournisseurs adhèrent à notre code de conduite en signant nos modalités standard ou en acceptant des modalités conformes à celles-ci.	La participation est en passe de doubler d'ici la fin de 2024.	En 2023, les femmes représentaient 44 % (quatre sur neuf) des membres de l'équipe de la haute direction et 43 % des dirigeants de niveau gestionnaire et de niveaux supérieurs.	En 2023, notre équipe Acquisition de talents a intensifié ses efforts de recrutement de façon proactive en élargissant le bassin de candidatures potentielles et en utilisant notre nouvelle plateforme de recrutement en ligne, SPACE.	Objectif atteint Près de 20,38 % des candidatures à l'échelle mondiale proviennent d'origines ou de groupes diversifiés.	Objectif atteint En 2023, 36 % (quatre sur onze) des membres du conseil d'administration de TELUS International étaient des femmes.

Diversité, équité et inclusion

À TELUS International, nous pensons que notre culture de bienveillance unique, axée sur notre personnel, notre vocation et nos principes, est notre atout le plus précieux et ce qui nous différencie de la concurrence. La façon dont nous traitons les membres de notre équipe partout dans le monde (embauche, motivation et promotion selon la mobilisation de l'équipe, attachement à redonner aux collectivités et engagement envers l'excellence) se répercute sur la façon dont ils traitent à leur tour nos clients, et ces derniers, leurs propres clients. Tel est le moteur de nos résultats exceptionnels, année après année. Traiter avec attention les gens, la planète et les profits, tel est notre engagement.

Nous sommes résolus à offrir un lieu de travail sécuritaire, mobilisé, inclusif et équitable où tous les membres de l'équipe se sentent valorisés et libres d'être eux-mêmes dans toutes leur diversité et leurs spécificités. TELUS International s'efforce de garantir que la diversité de notre effectif soit visible à tous les niveaux de l'organisation et dans chaque unité d'affaires.

TELUS International adopte une approche globale en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. L'engagement de l'équipe de TELUS International en faveur de la diversité oriente notamment nos pratiques et politiques en matière de:

- Recrutement et sélection
- Rémunération et avantages sociaux
- Perfectionnement professionnel et formation
- Promotion, mutation, mise à pied et licenciement
- Renforcement continu des valeurs de TELUS International et développement constant d'une culture de respect en milieu de travail

La politique de diversité, d'équité et d'inclusion s'applique à tous les membres de l'équipe, contractuels, agents et représentants de TELUS International dans le cadre de leur activité pour le compte de l'entreprise.

En 2023, nos équipes des ressources humaines et de gestion ont soutenu et promu la diversité par le truchement de différentes initiatives : groupes de ressources pour les employés, accommodements spéciaux comme des salles de prière, et des salles de bains et dortoirs non genrés, horaires et espaces de travail flexibles, pharmacies et services médicaux sur place, etc.

Recrutement ouvert

Pour assurer la prestation des services de la division AI Data Solutions de TELUS International, nous utilisons un modèle de recrutement ouvert (crowdsourcing), qui nous donne accès à un bassin de talents mondial, flexible et évolutif nous permettant de répondre aux besoins de nos clients en matière de données géographiques, démographiques ou culturelles. Nous mettons à la disposition des annotateurs des ressources et des outils éducatifs spécialisés et, grâce à notre plateforme propriétaire, nous pouvons suivre l'efficacité de chaque annotateur, superviser virtuellement les protocoles de gestion de la qualité et traiter les paiements au quelque million d'annotateurs auxquels nous faisons appel dans plus de 88 pays. Cette communauté d'IA s'inscrit dans un cadre qui assure le recrutement, la formation et la gestion des annotateurs, avec l'appui des membres de l'équipe du monde entier.

La Journée internationale des droits des femmes a été célébrée à grande échelle en 2023

Nous avons demandé aux membres de l'équipe de TELUS International partout dans le monde de faire part des actions qu'ils s'engageaient à mettre en œuvre dans le cadre de la campagne #EnsemblePourL'équité. Puis nous avons commémoré la Journée internationale des droits des femmes en partageant une vidéo présentant ces engagements, et en organisant une série d'événements auxquels ont pris part l'équipe de la haute direction, les membres du réseau Connexions et les membres de l'équipe du monde entier. Nous avons ainsi eu l'occasion de célébrer les femmes qui sont des sources d'inspiration, des piliers et des moteurs pour nous aider à changer le monde.



Employés par genre en 2023

Catégorie d'employé	Hommes	Femmes
Équipe de direction	56%	44%
Vice-président, directeur général, directeur**	57%	43%
Population totale**	54%*	46%

* 0,16 % des employés ne se sont pas déclarés ou n'ont pas fourni de données.

** N'inclut pas les employés de WillowTree.

Nouveaux employés en 2023 par genre et origine ethnique*

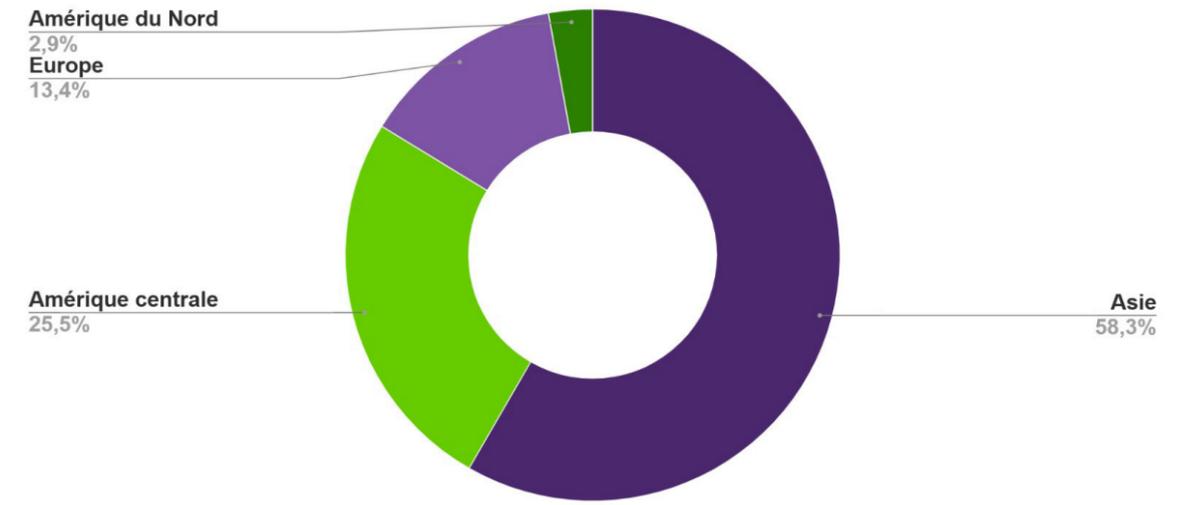
Genre	Pourcentage
Femme	48,02%
Homme	50,20%
Non déclaré	1,78%

Race ou origine ethnique (États-Unis)	Pourcentage
Autochtones d'Amérique ou natif de l'Alaska (États-Unis)	1,1%
Asiatique (États-Unis)	4,95%
Noir ou Afro-Américain (États-Unis)	44,51%
Choisit de ne pas s'auto-identifier (États-Unis)	0,27%
Hispanique ou Latino (États-Unis)	9,62%
Natif d'Hawaï ou d'autres îles du Pacifique (États-Unis)	3,57%
Autre (États-Unis)	0,82%
Deux races ou plus (États-Unis)	15,38%
Blanc (États-Unis)	19,78%

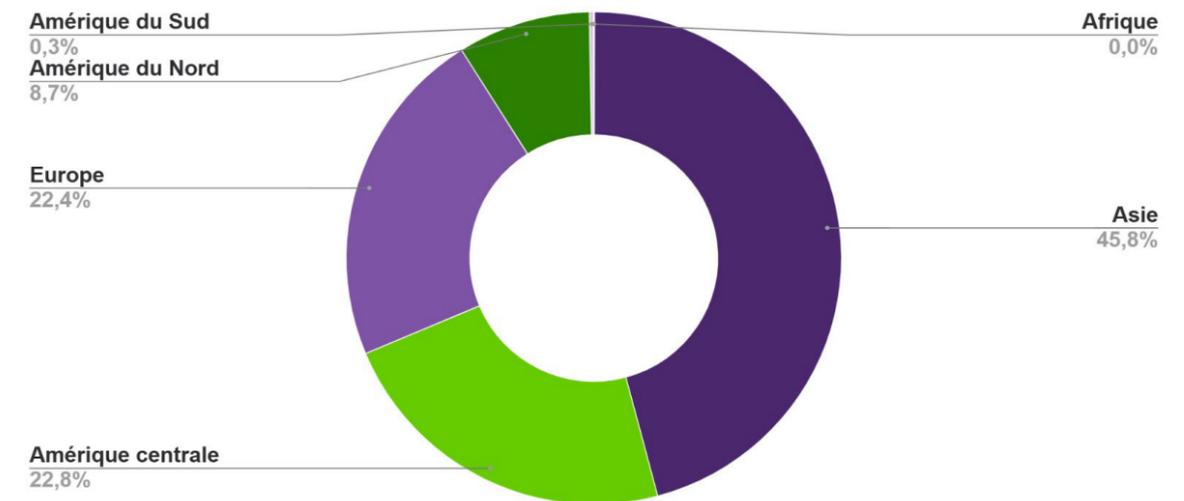
* Autodéclaré. Les renseignements concernant l'origine ethnique sont uniquement obtenus aux États-Unis.

Nouveaux employés en 2023 par région

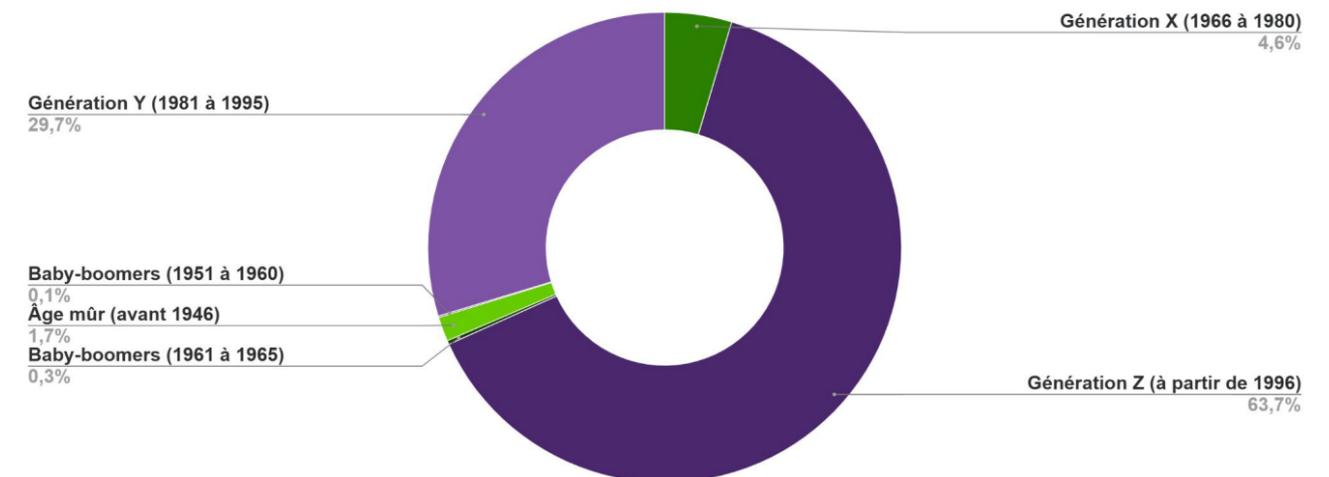
Références



Grand Total



Nouveaux employés en 2023 par groupe d'âge



Groupes de ressources pour les employés

Nos groupes de ressources dirigés par les employés et centrés sur ces derniers contribuent à la promotion de notre culture de diversité et d'inclusion. Partout dans le monde, nous avons des sections destinées aux femmes et aux personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers ou en questionnement, intersexuées, asexuelles et bispirituelles (LGBTQIA2S+).

Groupe de ressources pour les employés	Participants
Perspective	83
Connexions	3 549
Spectrum	1 354

Connexions

Le réseau mondial de TELUS International destiné aux femmes vise à promouvoir une communauté inclusive dédiée aux besoins et aux intérêts des femmes dans l'entreprise, tout en soutenant leur perfectionnement professionnel et personnel.

En 2023, grâce aux diverses sections du réseau Connexions, des milliers de femmes ont participé à des webinaires sur l'avancement professionnel, ont célébré la Journée internationale des droits des femmes et ont suivi un programme de formation en ligne à l'appui de leur perfectionnement personnel et professionnel. Des membres du réseau Connexions ont également lancé le programme Maman ours. Créée par des mères, pour des mères à TELUS International, cette communauté entend aider ses membres à s'épanouir au travail tout en réussissant à gérer leurs responsabilités familiales.

Perspective

Créé en 2022 au Guatemala, le groupe Perspective a pour objectif de sensibiliser à la santé mentale et aux maladies chroniques. Les membres de l'équipe y ont accès à des soins et outils, et ont la possibilité de nouer des liens avec d'autres personnes au parcours similaire.

L'accent est mis sur la déstigmatisation et le soutien aux membres de l'équipe qui vivent avec une maladie chronique comme le VIH, le lupus ou le cancer, ou qui souffrent de troubles bipolaires, de dépression ou d'anxiété diagnostiquée, pour les aider à regarder la vie sous un angle différent pendant les périodes difficiles. Les membres de l'équipe disposent ainsi d'un lieu de partage et d'information où ils sont tenus au fait des dernières évolutions dans les domaines émotionnel, psychologique et du mieux-être social.

Connexions

La section du réseau Connexions de TELUS International en Roumanie a organisé un événement sur le thème de l'autonomisation par le mieux-être. Après une séance d'étirement, les participantes ont eu l'occasion de poser toutes leurs questions au sujet du mieux-être. Ce type d'événement vise à soutenir et inspirer les femmes qui travaillent à TELUS International dans la poursuite de leur croissance personnelle et professionnelle.



Le mois de la Fierté à TELUS International

En juin, à l'occasion du mois de la Fierté, des membres de l'équipe de TELUS International ont participé à différentes activités pour célébrer, promouvoir et reconnaître la force et la résilience de la communauté LGBTQIA2S+. Ils ont pris part, en qualité d'organiseurs ou de participants, à de nombreuses initiatives et activités, notamment:

- **Philippines** - Le Metro Manila Pride March & Festival, parrainé en grande partie par TELUS International, a attiré près de 350 membres de l'équipe des Philippines.
- **États-Unis** - Lors de l'atelier virtuel intitulé « Navigating LGBTQIA2S+ Intersectionality in the Workplace » organisé en partenariat avec Mogul, K.C. Jenkins, A.R. (Armando) Gonzales Jr. et Michelle Cooney, dirigeants à TELUS International, ont partagé en toute sincérité leur expérience de l'intersectionnalité en milieu de travail et du soutien que l'entreprise leur a apporté tout au long de leur parcours respectif.
- **Salvador** - La section de Spectrum au Salvador a organisé une table ronde sur le thème de la direction et de la mobilisation d'équipe dans un environnement de travail diversifié. Les chefs d'équipe Jose Larin, Farid Fernandez et Iván Garcia ont donné leur point de vue sur la manière de diriger sans préjugé inconscient et de créer un milieu de travail sécuritaire.
- **Amérique du Nord** - Les membres de l'équipe ont participé à un tirage au sort organisé par la section nord-américaine de Spectrum. Ils couraient la chance de gagner plusieurs paniers-cadeaux dont les recettes ont été reversées à Point of Pride, une organisation qui aide les membres de la communauté transgenre et non binaire à accéder aux soins de santé et de mieux-être.

Spectrum

Destiné aux personnes LGBTQIA2S+ ainsi qu'à d'autres membres de l'équipe de TELUS International et à leurs alliés, ce groupe de ressources a vu le jour avec la conviction que la possibilité d'être soi-même au travail chaque jour apporte autonomie et bonheur. Différentes activités ont été organisées à l'intention des membres du réseau Spectrum aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis. Des membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines ont pris part à un concours virtuel de drag-queen pour lever des fonds au profit de la fondation LoveYourself; des séances consacrées à l'orientation sexuelle, et à l'identité et l'expression de genre, ainsi que des ateliers de sensibilisation aux disparités entre les sexes ont été organisés; la Journée mondiale du sida a été commémorée en organisant des séances d'information virtuelles sur le VIH et en offrant un accès gratuit à des tests de dépistage et à des consultations sur place. En 2023, deux nouvelles sections ont vu le jour au Guatemala et au Salvador. La section de Spectrum aux États-Unis s'est agrandie pour englober la section canadienne. C'est ainsi qu'est né le réseau Spectrum de TELUS International en Amérique du Nord, appuyé par un nouveau comité directeur.



Un réseau de soutien aux personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers ou en questionnement et à leurs alliés

À l'occasion de la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie, le 17 mai, une discussion s'est tenue entre Warren Tait, vice-président, Marque, marketing et installations de TELUS International à l'échelle mondiale, et les membres de l'équipe Olga Floralde, JV Canta et Neil Gonzales. Ces derniers ont ainsi eu l'occasion de faire part de leurs réflexions et de leurs expériences sur les façons de célébrer la diversité, de défendre les droits des personnes LGBTQIA2S+ et de promouvoir la compréhension et le respect.

Prix Luminary

En 2022, TELUS International a lancé les prix Luminary afin de célébrer la diversité, l'équité et l'inclusion dans l'entreprise. Ces prix sont décernés chaque année aux employés du monde entier dans cinq catégories visant à souligner nos différences et tout ce qui nous rend uniques:

Lauréats des prix Luminary 2023



Prix Solis

Récompense des membres de l'équipe qui font rayonner notre culture de bienveillance au sein de leur collectivité grâce à des initiatives en faveur de la diversité et de l'inclusion à l'extérieur de TELUS International.



Prix Luna

Récompense les membres de l'équipe qui militent en faveur de la diversité et de l'inclusion au sein de TELUS International. Ces personnes trouvent constamment des moyens de faire preuve d'inclusion et de célébrer la diversité de notre équipe.



Prix Stella

Récompense une personne alliée, qui ne fait pas nécessairement partie d'une minorité, mais qui s'est donné pour mission de mettre de l'avant la diversité des voix pour favoriser la croissance et le changement.



Prix Aurora

Récompense les dirigeants qui sont des mentors exceptionnels. Ces personnes savent que nos différences nous rendent plus forts et cherchent les occasions d'aider les membres de leur équipe à briller. Elles guident et encadrent les membres de leur équipe pour qu'ils se sentent à l'aise de s'exprimer et de partager leurs points de vue uniques.



Prix Meteor

Récompense un champion ou une championne émergent(e). Ce sont des personnes qui sortent de leur zone de confort et montrent l'exemple avec passion en faveur de la diversité et l'inclusion.

Amériques

Amanda Mendez
Guatemala

Armando Gonzales
États-Unis

Ricardo Hernandez
Salvador

Pearl Premi
Canada

Kasala Grabiec
États-Unis

Asie-Pacifique

Joseph Vincent Peñafort
Philippines

**Sigfried Adoracion
& Monika Yadav**
Philippines & Inde

Ari Chen
Chengdu

Rehana Khan
Inde

Dez Buenaventura
Philippines

Europe

Silke Taube
Allemagne

Emily Stack
Irlande

Maroš Beluško
Slovaquie

Cristina Dinu
Roumanie

Clodagh Tobin
Irlande

Recrutement socialement responsable

Dans nos pratiques d'embauche, nous cherchons à recruter les meilleurs et les plus brillants membres de l'équipe de partout dans le monde. Depuis 2012, nous mettons en place des programmes visant à embaucher des personnes du monde entier issues de communautés marginalisées ou défavorisées sur le plan économique, et à leur offrir des occasions de perfectionnement professionnel. Ces programmes de recrutement socialement responsable à fort effet présentent un double avantage: ils offrent aux bénéficiaires une formation, un emploi décent et des occasions de coaching et de perfectionnement, et procurent à TELUS International un accès à une main-d'œuvre hautement qualifiée et fortement mobilisée.

Aperçu de nos programmes :

HOPE (Helping Our People through Education)

Au Guatemala, 40 % de la population est autochtone et vit sous le seuil de pauvreté, ce qui limite l'accès de ces personnes aux programmes d'éducation et de formation qui leur permettraient d'améliorer leurs conditions de vie. Le programme HOPE change la vie des participants en leur offrant l'occasion d'apprendre l'anglais et d'acquérir des compétences professionnelles tout en recevant une allocation et la fourniture des repas et du transport. Une fois ces nécessités assurées, ils peuvent se concentrer pleinement sur le programme et la poursuite de leur carrière. Au terme du programme de huit à dix mois, les participants se voient offrir un poste gratifiant à TELUS International, où ils perçoivent un salaire trois à cinq fois supérieur à ce qu'ils gagnaient auparavant, et peuvent ainsi subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Depuis 2022, le programme est également offert au Salvador, où 35 % des habitants vivent sous le seuil de pauvreté.

Work for Her

Le programme Work For Her mis en place au Salvador s'attache à préparer les jeunes femmes dans les régions pauvres à trouver des emplois intéressants et bien rémunérés. De janvier à décembre, les candidates sélectionnées reçoivent chaque semaine, huit heures par jour, une formation en anglais, en dynamique de la vie et à l'emploi, ainsi qu'un mentorat individuel avec une dirigeante de TELUS International. Nous couvrons les besoins en matière de fournitures scolaires, de dîner, de transport et de formation afin d'aider ces jeunes femmes talentueuses à soutenir leur famille.

Yayasan International Cahaya Fajar (YICF)

Nous nous sommes associés à YICF, un organisme indonésien à but non lucratif, pour élargir nos effectifs à l'échelle mondiale afin de mieux représenter la voix des personnes déplacées et réfugiées en Asie du Sud-Est. TELUS International a participé au programme Bersama récemment lancé par YICF, dont la mission est d'offrir une expérience de formation professionnelle qui change la vie de jeunes et de réfugiés indonésiens sans emploi. Notre collaboration vise trois objectifs principaux pour la population de réfugiés en Indonésie, auxquels la loi ne reconnaît aucun droit à l'emploi pendant l'attente de leur réinstallation dans un autre pays:

- **Travail:** obtenir une expérience de travail dans l'annotation de données
- **Formation:** améliorer leurs compétences linguistiques et professionnelles à l'aide d'activités d'apprentissage continu
- **Appartenance:** faire partie d'une communauté diversifiée de cotravail et de soutien

Project Samika

Le projet Samika est une initiative créée pour offrir des occasions de formation et d'emploi aux femmes issues de communautés confrontées à des difficultés économiques en Inde. Lancé en partenariat avec SETU, une ONG locale, ce programme a permis jusqu'ici d'aider des jeunes femmes à développer leurs compétences et leur confiance en elles pour leur ouvrir la voie à un futur meilleur. Lors de la phase pilote du programme, 22 bénéficiaires ont été formées aux bases des technologies de l'information et de l'annotation de données. À l'issue de leur formation, elles ont été embauchées et parfaitement intégrées à une nouvelle équipe d'expérience client à TELUS International en Inde.



Mieux-être

À TELUS International, nous avons à cœur de soutenir continuellement la santé émotionnelle, sociale, physique et financière des membres de notre équipe.

Cette année, nous avons continué d'offrir des programmes de formation à la résilience, ainsi que des techniques de respiration et de relaxation (séances de méditation guidée, balados, etc.). Nous proposons aussi des contenus dédiés au mieux-être sur notre site intranet (nutrition saine, entraînements, pensée positive, établissement de relations solides et conseils financiers), ainsi qu'un programme d'aide aux employés (PAE) qui donne aux membres de l'équipe et à leur famille l'accès à des soins en tout temps et à d'autres services de mieux-être.

Le projet mondial de mieux-être de TELUS International vise essentiellement à mettre en place une approche harmonisée à l'échelle mondiale pour améliorer le soutien offert à l'ensemble des membres de l'équipe en matière de mieux-être et pour développer des composants essentiels qui répondent aux besoins propres à chaque région, gamme de services et groupe de membres de l'équipe. Ce projet représente la première étape de la création d'une base de connaissances sur le mieux-être, qui sera accessible à l'avenir à une communauté élargie.



Base de connaissances Un monde de mieux-être

Lancée en octobre 2023, la base de connaissances Un monde de mieux-être expose la stratégie de TELUS International en matière de mieux-être et offre de la visibilité et de l'information à l'échelle mondiale sur les activités proposées dans chaque région.

Elle vise précisément à :

- Offrir une plateforme virtuelle permettant aux équipes responsables du mieux-être, aux ressources humaines et aux partenaires des avantages sociaux dans toutes les régions de TELUS International d'accéder aux activités, politiques et procédures existantes en matière de mieux-être.
- Promouvoir la visibilité, le partage des meilleures pratiques et la collaboration entre les secteurs fonctionnels et les régions.
- Soutenir l'harmonisation de la stratégie et de la démarche de mieux-être dans toutes les régions de TELUS International et favoriser la conformité aux meilleures pratiques à l'échelle mondiale.
- Faciliter l'accès aux ressources et aux documents liés au mieux-être.

#TELUSINBeyondLimits

Le 26 août, TELUS International Inde a complété son tout premier marathon #TELUSINBeyondLimits pour inciter les membres de notre équipe à donner la priorité à leur santé. Au total, 200 équipiers ont couru avec nous, animés par une passion commune pour le fitness et le bien-être. Tous les coureurs se sont sentis pleins d'énergie pendant l'événement et ont remporté les récompenses.



Nos engagements: Investissement communautaire

Priorité: Redonner aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons en apportant des changements concrets et durables grâce à l'action des membres de l'équipe.

En retard

En bonne voie

Engagement

Lancer deux nouveaux Comités d'investissement communautaire de TELUS International (en Inde et en Irlande) en 2023, pour porter leur total à sept.

Augmenter le nombre d'heures de bénévolat, pour le faire passer de 70 000 en 2021 à 85 000 en 2024, dans le cadre d'événements de bienfaisance organisés par TELUS International.

Résultats de 2023

Bien que les initiatives d'investissement communautaire et de bénévolat aient déjà commencé dans ces deux pays, les Comités d'investissement communautaire ne devraient officiellement voir le jour qu'à la fin 2024 ou au début 2025.

Objectif atteint

L'objectif a été atteint un an plus tôt que prévu, avec 93 815 heures de bénévolat enregistrées par les membres de l'équipe de TELUS International en 2023.



Investissement communautaire

Notre action s'inscrit dans la continuité de l'héritage commencé au Canada il y a plus de 20 ans par TELUS, notre société mère. Depuis, nous avons poursuivi notre expansion partout dans le monde, avec l'aide de la famille TELUS élargie et des membres de l'équipe, actuels et retraités, de TELUS International, et des membres de leur famille. Ces efforts ont généré 1,7 milliard de dollars en dons en espèces, en contributions en nature, en temps et en programmes, soit l'équivalent de 2,2 millions de jours de bénévolat. La générosité et l'action bénévole inégalée des membres de l'équipe font d'ailleurs de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Les objectifs principaux de nos programmes d'investissement communautaire et de bénévolat sont les suivants:



Éducation et emploi

Offrir aux jeunes défavorisés des programmes de formation en apprentissage de langues et d'autres compétences dont ils ont besoin pour répondre aux besoins du marché du travail, ainsi que du mentorat et des activités parascolaires.



Initiatives environnementales

Soutenir la protection de l'environnement et lutter contre la disparition des espèces sauvages et la perte de la biodiversité.



Santé et mieux-être

Veiller à ce que les gens partout dans le monde aient accès aux soins et soutenir la recherche en soins de santé.

Faits saillants de 2023

Plus de

\$1 658 000

de subventions locales, en dons en nature des Comités d'investissement communautaire et en retenues salariales

93 815

heures de bénévolat, soit l'équivalent de 12 509 jours

25 100

arbres plantés

3 780 000

abeilles protégées et 80 ruches construites



Prix #NousDonnonsOùNous Vivons décernés au Salvador et à Guatemala et Xela

Les prix #NousDonnonsOùNousVivons ont été créés pour saluer le rôle central des bénévoles dans notre action communautaire et souligner leur intérêt sincère dans l'amélioration de la vie des gens. Au Salvador, cinq membres de l'équipe ont été reconnus pour leur dévouement, leur passion et leur incidence dans la collectivité.

Au Guatemala, six prix ont été décernés dans chaque ville, pour saluer d'une part, l'équipe la plus généreuse en volume de dons mensuels et d'autre part, l'équipe la plus active en nombre d'heures de bénévolat tout au long de l'année.

Comités d'investissement communautaire

À TELUS International, nous sommes conscients que chaque collectivité a des besoins particuliers. C'est pourquoi nous croyons que l'investissement communautaire doit reposer entre les mains des dirigeants locaux, qui connaissent le mieux leur collectivité. Cette approche est celle qui illustre le mieux notre leadership en matière d'impact social. Elle montre également la compassion et l'enthousiasme avec lesquels notre équipe répond aux besoins des collectivités.

Créés par TELUS en 2005, les Comités d'investissement communautaire constituent un moyen unique et novateur d'accorder des subventions aux organismes de bienfaisance dans une région donnée. Ce modèle unique permet aux dirigeants locaux de fournir des renseignements précieux sur les besoins pressants de la collectivité, et de formuler des recommandations pour que le financement soit alloué aux programmes qui soutiennent le mieux les populations vulnérables. La préférence est accordée aux programmes qui appuient les initiatives communautaires dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'environnement, et qui sont les plus en mesure de démontrer que la technologie accroît l'efficacité de leurs programmes.

Les Comités d'investissement communautaire de TELUS sont constitués à la fois de dirigeants communautaires et de membres de l'équipe TELUS siégeant bénévolement.

En 2023, nos cinq Comités d'investissement communautaire ont versé 500 000 \$ de dons au profit de 67 projets d'ONG et d'organismes caritatifs.

Bulgarie

La fondation du Comité d'investissement communautaire de TELUS International en Bulgarie a alloué 100 000 \$ à 14 projets d'importance sociale bénéficiant directement ou indirectement à plus de 120 000 membres de collectivités locales.

Salvador

Chaque année, TELUS International soutient des organismes de bienfaisance enregistrés par l'intermédiaire de notre Comité d'investissement communautaire au Salvador, dont le budget annuel alloué aux dons s'élève à 100 000 \$. En 2023, 13 organismes de bienfaisance et organisations à but non lucratif ont bénéficié de ces dons, dont trois dans le domaine de l'éducation et dix dans celui de la santé. Cela a permis d'aider 19 447 personnes au sein de la communauté.

Guatemala

En 2023, nous nous sommes rendus d'Antigua à Momostenango, puis à Santiago Atitlan, pour allouer des subventions à des collectivités ayant besoin de développement. Nous avons parrainé 12 projets, notamment la construction d'une école des sciences infirmières, l'offre d'un verre de lait de chèvre à des enfants dans le besoin et la fourniture de nouveau matériel à des sages-femmes traditionnelles. Nous allouons chaque année 100 000 \$ à ces projets, qui profitent à plus de 28 000 personnes au Guatemala.

Philippines

Le Comité d'investissement communautaire de TELUS International aux Philippines a versé des dons totalisant 100 000 \$ à 11 organismes locaux et à but non lucratif situés dans les trois régions du pays. Visant à répondre aux besoins immédiats des collectivités, ces projets ont bénéficié à plus de 2 200 élèves d'établissements publics, jeunes à risque, enfants handicapés, mères et leurs bébés, travailleurs en développement des enfants, personnes qui vivent de la pêche et membres de la communauté LGBTQIA2S+.

Roumanie

Fondé en 2016, le Comité d'investissement communautaire de TELUS International en Roumanie a versé 100 000 \$ au profit de 17 projets touchant plus de 1 500 personnes. Parmi ces initiatives, dix concernaient le domaine de l'éducation, six le domaine de la santé et un le domaine de l'environnement. Elles comprenaient notamment des programmes parascolaires, des ateliers en santé mentale, ainsi que des séances d'éducation sur la nature, les plantes médicinales et l'environnement.

Depuis 2007, TELUS International et les membres de son équipe ont eu une incidence sur la vie de plus de 1,6 million de personnes à l'échelle mondiale par leurs activités de bénévolat et leurs dons de charité.



Notre culture de bienveillance – Bénévolat

Le bénévolat et ses répercussions communautaires sont au cœur de notre culture de bienveillance. Les membres de l'équipe donnent de leur temps tout au long de l'année en participant à des centaines de projets partout dans le monde, contribuant ainsi à rendre les collectivités plus saines et plus vertes et dotées d'un meilleur accès à l'éducation et au perfectionnement des compétences. En plus d'aider leurs collectivités, les membres de l'équipe en profitent pour acquérir de précieuses compétences en leadership, nouer des liens avec leurs collègues et les dirigeants de l'entreprise, et renforcer l'esprit d'équipe et la mobilisation.

Journées du bénévolat de TELUS

Chaque année, des membres de l'équipe, des clients et des membres de la collectivité se réunissent lors des Journées du bénévolat de TELUS pour générer des changements positifs dans les collectivités du monde entier. En 2023, qui marquait la 18^e année de cet événement, 75 000 bénévoles de TELUS et de TELUS International partout dans le monde se sont mobilisés pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines.

Les membres de l'équipe du monde entier donnent vie à notre devise #NousDonnonsOùNousVivons. Ils reconnaissent les défis et besoins les plus importants au sein de leurs collectivités et cherchent à apporter des solutions en collaborant avec divers organismes. Sur les centaines de projets mis en œuvre l'an dernier dans les régions où nous sommes présents, certains se distinguent par leur caractère novateur et par l'engagement et la passion déployés pour offrir des solutions à l'échelle locale.



Amériques

Guatemala

Construction de l'école 75 – Alameda III

Plus de 800 employés de TELUS International ont pris part à la construction du centre d'éducation situé dans la zone 18 de la ville de Guatemala. Grâce aux généreuses contributions financières de 5 565 membres de l'équipe, égalées par TELUS International au Guatemala, nous avons versé près de 245 000 \$ (1 912 000 QTQ) pour agrandir l'école avec la construction d'une aile supplémentaire de 1 500 m². Les nouvelles installations comprennent neuf salles de classe, deux bureaux administratifs, un laboratoire informatique, une cuisine équipée, des salles de bains et un terrain de sport. Plus de 950 élèves bénéficieront de ces installations modernisées, ce qui aura un effet positif sur leur éducation et leur mieux-être.



Programme Des arbres pour le climat

En partenariat avec la municipalité de Sanarate et l'Instituto Nacional de Bosques (INAB), les membres de l'équipe du Guatemala ont planté quelque 9 000 arbres dans le cadre de ce programme. Afin de garantir la viabilité des arbres plantés, ces organisations ont étroitement étudié le terrain pour déterminer les meilleurs emplacements, en prenant note du climat, du sol, et de la flore et la faune locales.



Poêles écologiques et filtres à eau

L'équipe du Guatemala s'est rendue à Patzún, dans le Chimaltenango, à l'occasion de la septième édition des Journées du bénévolat de TELUS, version écologique. Fidèles à la culture de TELUS International « nous donnons où nous vivons », par laquelle nous entendons avoir un effet positif dans les collectivités où nous vivons et travaillons, plus de 250 bénévoles ont installé 140 poêles écologiques et filtres à eau à l'intention des familles de la région.

La Ruche de TELUS International

TELUS International au Guatemala s'est associée à Guatebee, une organisation dont la mission est d'accroître la pollinisation dans les écosystèmes grâce aux abeilles. Cela a contribué à la préservation de 360 000 abeilles avec l'adoption de nouvelles ruches dans la Ruche de TELUS International.



Amériques

Salvador

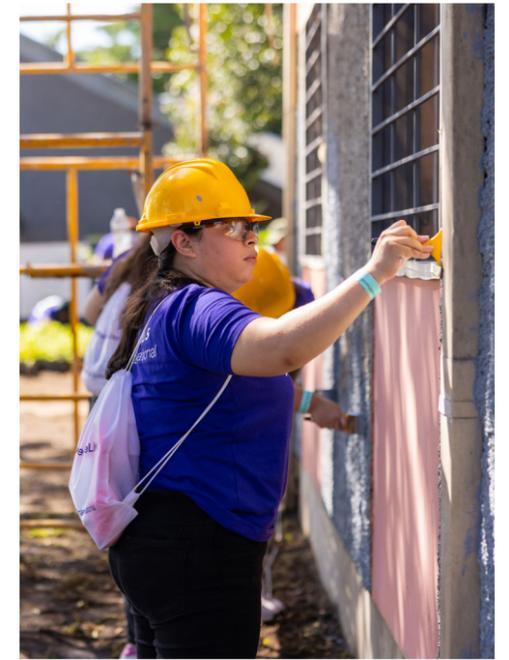
Centre de la petite enfance

TELUS International au Salvador a annoncé l'inauguration d'un centre de la petite enfance baptisé « Happy Critters » dans nos locaux d'entreprise de Las Cascadas. Représentatif de notre engagement continu envers le mieux-être des membres de l'équipe et de leur famille, ce centre n'est pas une simple garderie. Il offre aux nourrissons et aux enfants un milieu sûr et stimulant qui favorise leur développement par des activités d'éveil et de développement de la motricité, avec l'appui d'une équipe de spécialistes dans les domaines de l'éducation, de la pédagogie, de la stimulation précoce, de la psychologie et des soins infirmiers. Le centre qui accueille actuellement jusqu'à 50 enfants âgés de quatre mois à trois ans et 11 mois soutient la croissance et le développement des générations futures.



Programmes d'employabilité des jeunes – Clubs de conversation en anglais

Un club de conversation hebdomadaire en anglais a été créé à l'intention des participants aux programmes HOPE, Work For Her, Fundación Raíces, Supérate Poma et Oportunidades pour la jeunesse. Les élèves ont ainsi la possibilité de pratiquer l'anglais avec des bénévoles de TELUS International, ce qui leur permet de gagner en confiance et d'enrichir leur vocabulaire.



SOS Village d'enfants

Lors des Journées du bénévolat de TELUS, plus de 1 100 bénévoles au Salvador ont rénové les installations du centre de développement de l'enfance de SOS Villages d'enfants à Santa Tecla. L'équipe a peint six maisons, installé un terrain de jeux, rafraîchi les jardins et les espaces paysagers, et remis à neuf l'esplanade polyvalente, pour la plus grande joie des jeunes de la collectivité et de leur famille.



Programmes d'activités parascolaires

Les dons des membres de l'équipe de TELUS International au Salvador, sous forme de retenues salariales, ont permis de mettre en place un programme de clubs parascolaires dans trois écoles publiques de Santa Tecla, en partenariat avec Glasswing International. Ces clubs sont dirigés par des éducateurs bénévoles de TELUS International qui aident les élèves à développer des compétences de vie essentielles. Ces clubs proposent des activités d'apprentissage complémentaires à leur journée scolaire de quatre heures et demie, qui leur permettent d'enrichir leurs habiletés. Les nouveaux clubs proposés cette année offrent tout un éventail d'activités : débat, communication narrative, art, guitare, échecs, anglais, expériences scientifiques, robotique et leadership.



Amériques

États-Unis

Gray Elementary School

En octobre, une centaine de bénévoles de notre équipe de Las Vegas ont aidé à la remise à neuf des locaux de l'école Gray Elementary School, à l'occasion des Journées du bénévolat de TELUS. Pendant toute une journée, ils ont repeint l'intérieur et l'extérieur de l'école primaire, créé un chemin sensoriel, redécoré la bibliothèque et réalisé des peintures murales dans l'enceinte de l'établissement. Des trousse de robotique ont également été données pour lancer le premier club de robotique de l'école.



The Family Tree à Denver

Les membres de l'équipe de TELUS International à Denver, dans le Colorado, se sont portés bénévoles auprès de The Family Tree, une organisation à but non lucratif offrant un refuge à des familles sans-abri ou victimes de violence familiale. Outre des dons d'articles essentiels, ils ont contribué en participant aux activités de nettoyage et de rangement, en effectuant des réparations mineures, et en peignant et préparant les locaux destinés à accueillir des familles dans le besoin.



Canada

Franchir la distance

Pendant tout le mois de mai 2023, 80 000 membres de l'équipe de TELUS et TELUS International, partout au Canada et dans 32 pays, se sont mobilisés pour donner là où ils vivent. Ils étaient plus de 500 à marcher, courir ou faire du vélo pour soutenir la collecte de fonds « Franchir la distance » de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.



Asie-Pacifique

Philippines

Mois national du bénévolat

En décembre 2023, TELUS International aux Philippines s'est jointe à la coalition philippine sur le bénévolat (PhilCV) dans le cadre de l'événement annuel de bénévolat de son comité de bénévolat d'entreprise. À l'occasion du Mois national du bénévolat, 58 bénévoles se sont rendus à l'école primaire de Kamuning, dans la ville de Quezon, pour diriger des séances de lecture interactive, remettre à neuf une partie des locaux et distribuer des stations de lavage des mains, des paquets de riz, des repas et des jouets destinés aux élèves.



Construction et rénovation de maisons à Iloilo

Plus de 150 membres de l'équipe bénévoles ont travaillé de concert avec Gawad Kalinga pour créer le tout premier village TELUS PHGK à Iloilo. Le 27 mai 2023, ils se sont rendus à New Lucena, Iloilo, pour repeindre 32 maisons et en construire deux nouvelles pour plus de 160 résidents de cette collectivité. Les bénévoles ont également pris part à la création d'un potager communautaire durable, ont préparé et distribué des sacs d'épicerie et des trousseaux d'apprentissage et ont organisé des activités ludiques et éducatives.



École secondaire Lakan Dula

Pour la neuvième année consécutive, TELUS International aux Philippines a continué à soutenir le projet de rénovation scolaire dans le cadre du programme Brigada Eskwela du ministère de l'Éducation. Plus d'un millier de membres de l'équipe, de clients, d'architectes, d'enseignants et de partenaires communautaires ont fait don de quelque 8 000 heures de bénévolat pour participer à la remise à neuf des cinq bâtiments de l'école secondaire Lakan Dula à Manille, qui accueille plus de 5 200 élèves et enseignants.



Brigada Pagbasa

Plus de 300 membres de l'équipe ont consacré près de 3 000 heures de bénévolat pour offrir du tutorat, le samedi, à 30 élèves d'une école primaire de Malabon. Brigada Pagbasa (la « brigade de lecture ») est une initiative créée par l'organisation World Vision et le ministère de l'Éducation des Philippines pour promouvoir l'amour de la lecture et aider les personnes qui en ont besoin à développer leurs compétences en littératie et numératie. Les bénévoles ont aidé les élèves à parfaire leur compréhension de lecture en remettant à chacun d'entre eux des modules d'enseignement, des trousseaux d'apprentissage, des modules imprimés et des fournitures scolaires.

Asie-Pacifique

Inde



Rénovation de l'école Gandhi Smarak Vidyalaya

TELUS International en Inde a organisé sa plus grande initiative de bénévolat en personne à ce jour à l'école Gandhi Smarak Vidyalaya, en partenariat avec l'ONG iVolunteer. Plus de 500 membres de l'équipe, enseignants, partenaires communautaires et jeunes ont consacré bénévolement plus de 2 300 heures à la remise à neuf de l'école, qui accueille plus de 1 230 élèves et enseignants. Nous avons également donné 35 ordinateurs portables, des chaises et bureaux d'ordinateur, 210 bancs et un terrain de basketball pour contribuer à la création d'un environnement sécuritaire propice à l'apprentissage des élèves.



Plantation d'arbres à Noida

À l'occasion des Journées du bénévolat de TELUS, plus de 50 bénévoles ont planté 1 500 gaules dans le secteur 150 de Noida, lors de la première version écologique de l'événement en Inde. Les gaules plantées natives de la région s'épanouiront dans leur nouvel environnement. Les projets tels que celui-ci, visant à accroître la couverture arboricole en Inde, ont un effet durable dans la collectivité, pour la santé et le bonheur des générations à venir.

Campagne de don de sang

En décembre 2023, les membres de l'équipe de TELUS International en Inde ont participé à la campagne de don de sang organisée en partenariat avec la banque de sang caritative Rashtriya. Soixante membres de l'équipe bénévoles ont fait don de leur sang et aideront, ce faisant, à sauver la vie d'environ 180 personnes marginalisées en Inde.



Chengdu

Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme

Dans le cadre de nos premières Journées du bénévolat en personne de TELUS, les membres de l'équipe de TELUS International à Chengdu ont consacré plus de 170 heures de bénévolat pour accompagner 90 enfants autistes et leur famille, lors de la Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme qui s'est tenue le 8 avril 2023 au collège d'enseignement professionnel et technique en aviation du sud-ouest de Sichuan. À l'occasion de cette édition de 2023 sur le thème « Tous en bleu », nos bénévoles ont aidé les enfants du centre de formation et de réadaptation de Chengdu à concevoir, créer et faire voler des modèles réduits d'avion, leur permettant ainsi d'explorer et d'apprécier la science du vol.



TELUS International a planté 5 100 arbres, contribuant ainsi à améliorer la qualité de l'air et la biodiversité dans la région.

Europe

Espagne

Opération plage propre du Jour de la Terre

Pour célébrer le Jour de la Terre 2023, les membres de l'équipe de Barcelone ont nettoyé la plage de Bogatell. Ils ont ramassé 3 214 objets et 1 793 mégots de cigarettes, contribuant ainsi à maintenir la propreté des plages et des océans.



Bulgarie

Programme de bourses d'études Ready For Success

Pour la huitième année consécutive, TELUS International en Bulgarie a continué d'honorer fièrement son engagement envers l'éducation en participant au programme de bourses d'études Ready For Success. Grâce à cette initiative, les élèves et étudiants exceptionnels qui sont orphelins d'un ou de leurs deux parents ont reçu une aide financière. Sur les cinq bourses accordées, trois ont été attribuées à des étudiants d'université d'État et deux à des élèves d'écoles secondaires. Depuis le début de son partenariat avec le programme Ready For Success en 2016, TELUS International en Bulgarie a aidé 35 étudiants universitaires et 19 élèves d'écoles secondaires à poursuivre leur parcours d'excellence académique.



Apiculteur pour une journée

Le 16 septembre 2023, plus de 300 membres de l'équipe ont participé aux Journées du bénévolat de TELUS à Sofia, en Bulgarie. Ils ont bâti des abris pour les pollinisateurs sauvages, construit des ruches, planté des semences mellifères, monté des cadres de miel et récolté ce dernier. Dans un essai d'activité, ces bénévoles ont contribué à la santé de trois millions d'abeilles, lesquelles permettront, à leur tour, la pollinisation de quelque 50 milliards de plantes par an et la production d'environ 2 500 kg de miel biologique.

Europe

Irlande

Jardin communautaire de Mahon

En octobre 2023, les membres de l'équipe de TELUS International en Irlande se sont portés bénévoles auprès de l'organisme Green Spaces for Health pour créer le premier jardin communautaire à Mahon, dans le comté de Cork. Lors des Journées du bénévolat de TELUS, ils ont installé des platebandes surélevées, préparé des semis de légumes, planté des arbres fruitiers et d'autres espèces, peint des murs et des clôtures, creusé un petit étang pour favoriser la biodiversité et monté et peint des bancs de pique-nique. En créant ce jardin communautaire, le deuxième réalisé par des membres de l'équipe bénévoles en Irlande, nous réaffirmons notre engagement de longue date en faveur de la biodiversité dans ce pays.



Aide aux victimes des tremblements de terre en Türkiye et en Syrie

Au lendemain du terrible tremblement de terre qui a secoué la Türkiye le 27 février 2023, les membres de l'équipe de TELUS International qui ont été touchés ont reçu un soutien financier dans les 24 premières heures. Le versement d'une aide supplémentaire est prévu. Au cours du premier trimestre de 2023, une campagne de dons a été lancée à l'interne pour collecter les articles nécessaires sur place dans les deux bureaux en Türkiye. De plus, 300 000 livres turques (environ 10 000 \$) de dons ont été versés à une ONG locale pour aider les personnes dans les zones touchées.

En Irlande, TELUS International a organisé une collecte de dons dans le cadre de laquelle les membres de l'équipe ont déposé des fournitures essentielles dans les bureaux de Cork et de Dublin. Une campagne de dons lancée au profit de la Croix-Rouge irlandaise a permis de collecter des fonds pour financer l'envoi de fournitures et de ressources d'importance vitale aux enfants et à leur famille en Türkiye et en Syrie.

L'art comme vecteur d'unité

TELUS International en Irlande s'est associée à la Macrooom School of Art pour lancer une initiative artistique unique donnant à des enfants et des jeunes atteints d'un handicap physique ou intellectuel l'accès à des ateliers créatifs. Ces derniers sont animés par des tuteurs scolaires répartis dans 14 écoles de Cork et de Dublin, avec l'appui de bénévoles de l'équipe de TELUS International en Irlande. Dispensées dans un environnement stimulant, ces séances permettent aux jeunes amateurs d'art de réaliser leurs propres œuvres dans un éventail de disciplines artistiques comme la peinture, le dessin, le collage, les projections artistiques et les dioramas.



“

Les étudiants ont beaucoup apprécié l'expérience. L'art-thérapie offre aux personnes ayant des troubles d'apprentissage la possibilité de s'exprimer. L'art peut être un moyen de communiquer pour les personnes qui éprouvent de la difficulté à exprimer verbalement leurs pensées et leurs émotions. C'est une façon agréable et créative de communiquer sans restrictions, sans crainte du jugement, car, dans la création artistique, l'échec n'existe pas. Ce processus leur procure un sentiment d'accomplissement et les aide à développer leur confiance en soi.

Fiona Thomas

Directrice de la School of the Divine Child, du centre Lavanagh

Europe

Allemagne

Un foyer pour réfugiés à Essen

En octobre 2023, nos équipes en Allemagne ont pris part à leurs premières Journées du bénévolat de TELUS en rénovant un foyer de transition pour réfugiés à Essen-Schonneck. Près de 60 bénévoles de TELUS International ont donné une nouvelle jeunesse aux jardins intérieurs et forestiers, peint les couloirs et rafraîchi la salle commune. Les bénéficiaires de ce projet sont les femmes et leurs enfants qui résident temporairement au foyer pour réfugiés après avoir fui leur pays d'origine. Les membres de l'équipe de partout en Allemagne se sont rendus à Essen pour participer à l'événement, ce qui témoigne véritablement de notre culture de bienveillance.



Bosnie-Herzégovine

Forum Youth Speak

La présence de TELUS International au Forum Youth Speak a marqué les esprits et a été porteuse de changement. L'équipe a effectué des présentations captivantes et animé des ateliers de réflexion qui ont laissé une impression durable dans l'esprit ambitieux des jeunes participants, suscitant des changements positifs et la promesse d'un avenir meilleur.



Roumanie

Habitat pour l'humanité

En partenariat avec Habitat pour l'humanité en Roumanie, les membres de l'équipe bénévoles n'ont pas ménagé les efforts pour construire un nouveau quadruplex destiné à accueillir de jeunes familles à faible revenu dans le cadre de l'initiative New Homes Berceni. TELUS International a débuté son partenariat avec Habitat pour l'humanité en Roumanie en 2018 afin d'apporter une solution à la crise du logement en donnant à des familles l'accès à un logement sécuritaire et abordable qu'elles méritent.



Forêt de TELUS International

En mars 2023, TELUS International en Roumanie a officiellement commencé à planter des arbres dans le cadre de son programme des forêts. Cette forêt de deux hectares située dans le comté de Ialomița permettra à la collectivité de bénéficier d'une plus grande biodiversité et d'un sol de meilleure qualité. Dans le cadre de cette initiative, 11 000 jeunes arbres ont été plantés dans les municipalités de Copuzu et Balaciu, avec l'aide de notre ONG partenaire Padurea Copiilor. Un nouvel espace naturel a ainsi été créé pour permettre aux futures générations d'explorer et d'apprécier la nature qui nous entoure.



2023
COMMUNITAS
AWARDS
EXCELLENCE
WINNER



**Prix Communitas 2023,
l'excellence en matière de
services communautaires –
Projet de bénévolat parrainé par
l'entreprise: TELUS International
en Europe (Bulgarie, Irlande et
Roumanie)**

Les équipes de TELUS International en Bulgarie, en Irlande et en Roumanie ont été saluées pour leurs remarquables efforts conjugués dans le cadre des Journées du bénévolat de TELUS. Quel que soit le lieu, les Journées du bénévolat de TELUS sont l'occasion de rassembler tous les membres de l'équipe. Parmi les projets salués : Apiculteur pour une journée : plus de 1 300 bénévoles en Bulgarie ont consacré 8 500 heures à leur expérience d'une journée en apiculture, construisant des ruches pour 3 600 000 abeilles; le défi sportif virtuel #GoAllOut visant à l'amélioration des installations du refuge pour chevaux My Lovely Horse Rescue (MLHR) en Irlande; le défi « écojogging » en Roumanie, lors duquel les bénévoles ont ramassé quelque six tonnes de déchets en une semaine.

| Gouvernance



Gouvernance

À TELUS International, nous sommes fiers de notre rôle de chef de file mondial en matière de pratiques d'affaires éthiques. La manière dont nous travaillons est tout aussi importante que ce que nous accomplissons. Notre objectif est de faire preuve du plus haut niveau d'éthique et d'intégrité dans toutes nos relations avec les membres de l'équipe, les clients, les fournisseurs, les gouvernements et les autres parties prenantes. Il s'agit d'une priorité pour toute l'entreprise et d'une responsabilité commune pour l'ensemble des membres de l'équipe, dans la mesure où chacune de nos actions et de nos décisions influe sur notre entreprise et sa réputation. À cette fin, nous tenons à agir conformément à l'ensemble des lois et des règlements applicables à nos activités partout où nous les exerçons, ce qui comprend l'ensemble des lois, des règles et des règlements anticorruption. Nous pensons que la corruption est l'un des principaux obstacles au développement économique et que de tels actes peuvent saper la règle de droit, affaiblir la confiance dans les institutions publiques et nuire aux principes démocratiques. TELUS Corporation (« TELUS »), notre actionnaire majoritaire, est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, par lequel l'entreprise s'engage à lutter contre la corruption dans le monde. En tant que membre de la famille TELUS, nous partageons cet engagement.

Conseil d'administration

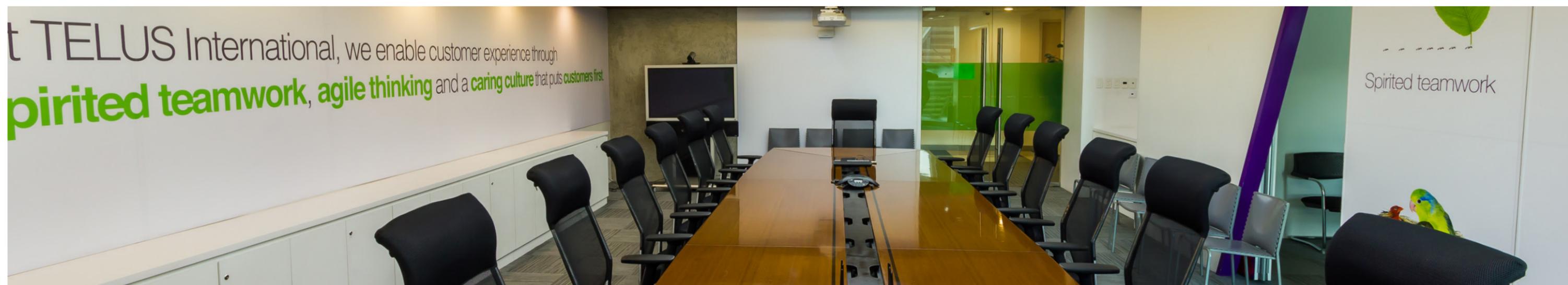
Nous nous engageons à favoriser un environnement diversifié et inclusif, et qui tient compte d'un large éventail de points de vue. Nous reconnaissons l'importance et l'avantage d'avoir un conseil d'administration et une équipe de haute direction dont les membres sont des personnes hautement qualifiées représentatives des clients que nous servons et des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Dans le cadre de nos pratiques d'intégration des membres du conseil d'administration, nous leur remettons des documents décrivant notre culture de bienveillance et soulignant notre approche des affaires axée sur la collectivité. Par ailleurs, le conseil d'administration reçoit régulièrement des rapports sur les initiatives relatives au respect en milieu de travail et à l'intégrité et, s'il y a lieu, sur tout incident important survenu dans l'entreprise.

Nous avons adopté une politique officielle de diversité du conseil stipulant que le comité de gouvernance et des candidatures doit prendre en compte certains critères de diversité, tels que le genre, l'âge, l'origine ethnique, notamment autochtone, et l'origine géographique des candidats recommandés au conseil pour un poste d'administrateur. Nous avons appliqué ces critères lors de la recherche d'administrateurs que nous avons entreprise dans le cadre de l'augmentation prévue du nombre de membres du conseil. En outre, nous aspirons, à terme, à une plus grande diversité au sein du conseil d'administration sur le plan géographique, ethnique et générationnel. Nous avons également autorisé le comité de gouvernance et des candidatures à faire appel à des conseillers externes indépendants qualifiés pour rechercher des candidatures qui nous aideront à atteindre ces objectifs de diversité.

Nous pensons que, pour promouvoir au mieux la diversité, il convient d'examiner attentivement les connaissances, l'expérience, les compétences et les antécédents de chaque candidat ou candidate à un poste d'administrateur ou d'administratrice, à la lumière des besoins du conseil d'administration et en tenant compte de l'ensemble des critères de diversité, non pas d'un seul en particulier. Lors de l'évaluation de la composition du conseil d'administration, il convient de s'assurer principalement que ce dernier dispose de la diversité des expériences, des compétences et des antécédents nécessaires à la supervision de l'entreprise. Celle-ci adoptera une approche équilibrée au moment d'examiner dans quelle mesure les caractéristiques personnelles sont prises en compte.

En 2023, les onze membres du conseil d'administration comptaient quatre femmes (36 %) et deux personnes s'auto-identifiant comme « issues de la diversité » (18 %).

La politique de diversité du conseil d'administration figure dans notre guide des politiques du conseil d'administration, accessible à : <https://www.telusinternational.com/investors/governance>.



Éthique

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

Le Bureau de l'éthique

a été créé afin de mettre à la disposition des membres de l'équipe des ressources spécialisées dans les questions d'éthique et de conduite. Nous entendons ainsi veiller à ce que TELUS International maintienne le plus haut niveau de comportement éthique et de conformité aux lois, règlements et politiques internes. La mission du Bureau de l'éthique est multiple : veiller à l'application du Code d'éthique et de conduite, mener des enquêtes, prodiguer des conseils sur les questions d'éthique et de conduite, ainsi qu'élaborer et gérer une formation portant sur les normes de conduite des affaires prévues par TELUS International. Tous les trimestres, le Bureau de l'éthique rend compte de ses activités, y compris de celles touchant les manquements au Code ainsi que toute enquête associée, au comité des ressources humaines et au comité d'audit, qui relèvent à leur tour du conseil d'administration. En outre, le comité des ressources humaines examine régulièrement nos pratiques, ainsi que notre code, de concert avec le comité d'audit, pour s'assurer de leur conformité avec les besoins de l'entreprise et avec nos meilleures pratiques.

La Ligne Éthique TELUS

est un service exploité par un tiers et accessible à l'ensemble de nos parties prenantes. Ces dernières peuvent ainsi demander conseil ou signaler de bonne foi, et ce, en toute confidentialité et en tout anonymat, les cas de harcèlement, d'inconduite ou de manquement apparent au Code d'éthique et de conduite ou à d'autres politiques ou procédures de l'entreprise, ou à une loi, ou encore signaler les pratiques commerciales douteuses, les fraudes potentielles ou encore leurs craintes ou inquiétudes concernant les activités comptables, les contrôles comptables ou les activités d'audit.

Un Groupe de travail sur l'intégrité

appuie le Bureau de l'éthique dans la supervision du Code d'éthique et de conduite et dans la production de rapports trimestriels destinés au comité des ressources humaines et au comité d'audit du conseil d'administration de TELUS International. Le Groupe de travail sur l'intégrité compte dans ses rangs des représentants des services suivants : Ressources humaines, Droit et gouvernance et Bureau de la sûreté de TELUS International.

En plus de se conformer au Code d'éthique et de conduite de TELUS International, tous les membres de l'équipe doivent suivre la formation annuelle sur le respect et l'intégrité en milieu de travail.

Lutte contre la corruption

La Politique de lutte contre la corruption de TELUS International s'applique à tous les administrateurs, les dirigeants et les employés de l'entreprise et de ses filiales.

TELUS International fournit à tous les membres de l'équipe une formation sur l'intégrité à la lumière du Code d'éthique et de conduite. Cette formation souligne l'approche de TELUS International fondée sur la tolérance zéro à l'égard de la corruption. Tous les membres de l'équipe sont tenus de suivre cette formation chaque année.

Diversité des fournisseurs

Le programme de diversité des fournisseurs de TELUS International encourage les occasions de développement économique pour les entreprises dont les propriétaires, les dirigeants ou les employés sont des personnes de cultures diverses, autochtones, lesbiennes, gaies, transgenres, queers, en questionnement, intersexuées et autres. Il vise aussi à encourager les entreprises dont les propriétaires ou les dirigeants sont des anciens combattants, des personnes handicapées ou des femmes à nous proposer leurs services dans le cadre d'un processus concurrentiel.

Régime d'actionnariat des employés

Tous les membres de l'équipe de TELUS International sont invités à participer au régime d'actionnariat des employés, qui leur permet d'acheter des actions de TELUS International à un prix réduit.

Nos engagements: Cybersécurité

En retard

En bonne voie

Engagement

Résultats de 2023

S'appuyer sur le programme **TELUS Averti** pour protéger les enfants en ligne en le faisant connaître à un plus grand nombre, parmi les membres de l'équipe, les clients et les partenaires en matière de responsabilité sociale des entreprises

Les équipes Responsabilité sociale d'entreprise de nombreuses régions, y compris au Guatemala et aux Philippines, s'appuient sur le programme TELUS Averti pour sensibiliser les enfants à la sécurité en ligne.

Maintenir et mettre à jour la Politique de sécurité et de gestion des risques à l'échelle mondiale de TELUS International

La Politique de sécurité et de gestion des risques à l'échelle mondiale de TELUS International est examinée et mise à jour chaque année.

Fournir aux membres de l'équipe une formation en sécurité, y compris une formation propre au télétravail

La formation a été fournie à tous les membres de l'équipe sur notre portail en ligne.

Veiller à ce que tous les membres de l'équipe sachent quand, où et comment signaler les courriels suspects ou les problèmes potentiels

En 2023, l'équipe Sécurité de l'information a ajouté une icône « hameçonnage » dans les systèmes de courriel de TELUS International afin de faciliter l'identification et le signalement des messages suspects.

Investir dans les membres de l'équipe, dans l'équipement de TI et dans l'intelligence artificielle pour protéger les données

L'équipe Sécurité et gestion des risques à l'échelle mondiale compte plus de 60 membres aux responsabilités multiples : activités de sécurité, continuité et résilience des affaires, architecture de sécurité et d'entreprise, risque opérationnel et audit et conformité des TI.

Confidentialité et sécurité

L'équipe Sécurité de TELUS International a enregistré 287 enquêtes de sécurité portant notamment sur des fraudes d'agents, des menaces internes et des incidents de cybersécurité. De plus, 57 signalements de tentatives d'hameçonnage ont été enregistrés par les employés de TELUS International, indépendamment de nos campagnes à ce sujet. Chaque jour, des dizaines de milliers d'alertes sont enregistrées et bloquées par nos contrôles de cybersécurité techniques, limitant ainsi la diffusion de maliciels, les tentatives d'hameçonnage et autres attaques malveillantes. Les enquêtes sont menées et les incidents sont traités en suivant les processus décrits dans notre Politique de sécurité et de gestion des risques à l'échelle mondiale, et sont classifiés conformément aux normes du secteur. Selon la nature des enquêtes, leur résolution sollicite la participation de divers représentants des services juridiques, des technologies, des ressources humaines, de l'exploitation et de la cybersécurité.

Cadre de gestion des risques

Il est essentiel de protéger nos systèmes d'information, nos actifs, nos données, notre propriété intellectuelle et notre infrastructure réseau et de veiller à la gestion appropriée des risques liés aux menaces de cybersécurité afin d'offrir constamment à nos clients une expérience de service de haut niveau et d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de nos systèmes d'information. Nous avons mis en œuvre un cadre multivolets de gestion des risques liés à la cybersécurité, lequel est intégré au système et aux processus de gestion des risques d'entreprise.

Certifications ISO

TELUS International possède la certification ISO 27001, relative à la sécurité de l'information et la certification ISO 27701, touchant la protection de la vie privée. TELUS International a testé et vérifié les contrôles techniques établis en conformité avec la loi Sarbanes-Oxley (SOX), à l'appui de nos systèmes financiers visés. Ces contrôles sont testés et certifiés chaque année par notre auditeur responsable de la vérification de cette conformité. TELUS International n'a subi aucun incident de cybersécurité important en 2023.

Formation obligatoire de sensibilisation à la sécurité et à la protection de la vie privée

TELUS International s'efforce de créer des processus et des programmes de formation qui répondent aux exigences rigoureuses des clients, des parties prenantes et de l'entreprise en matière de sécurité et de protection de la vie privée. Depuis le début de la pandémie, nous avons constaté une augmentation significative des incidents de sécurité dans le monde entier. Les criminels s'attaquent sans relâche aux entreprises en recourant à diverses pratiques frauduleuses, dont bon nombre sont nouvelles. Afin de respecter les exigences en matière de recours juridiques et d'assurer la sécurité de nos équipes et de nos clients, nous comptons sur les membres de l'équipe pour signaler rapidement tout risque.

La formation annuelle de sensibilisation à la sécurité et à la protection de la vie privée a pour but de s'assurer que les membres de l'équipe TELUS International, qu'ils soient en télétravail ou en présentiel, comprennent bien les procédures et les politiques associées au traitement confidentiel et sécuritaire des données. En 2023, tous les membres de l'équipe ont suivi la formation.



Solution Data Guardian de TELUS International

En 2023, nous avons lancé la solution Data Guardian de TELUS International propulsée par Cohesity (Data Guardian). Cette solution complète de sauvegarde gérée offerte sous forme de service est conçue pour assurer la protection avancée des données contre les suppressions accidentelles, les pannes de service et les cybermenaces.

Data Guardian utilise des technologies et processus de sauvegarde de pointe pour veiller à la protection des données et à ce qu'elles puissent être facilement récupérées en cas de catastrophe, de défaillance de système ou d'attaque par rançongiciel à grande échelle. La solution repose sur le système phare de protection des données de Cohesity, qui possède de puissantes capacités de sauvegarde et de restauration. Conçue pour répondre aux besoins des moyennes et grandes entreprises, la solution offre des fonctions de sauvegarde automatique, de stockage hors site, de gestion centralisée et de chiffrement pour protéger les renseignements sensibles.

Prix et distinctions



Meilleur du secteur : Programme de responsabilité sociale d'entreprise de l'année - Journées du don de TELUS

TELUS International a été reconnue dans la catégorie Programme RSE de l'année dans le cadre des Best in Biz Awards 2023. Cette distinction reconnaît nos efforts pour donner là où nous vivons dans le cadre de notre programme Journées du don de TELUS.



Stevie® Awards for Great Employers - Solution, mise en œuvre et programme de formation ou média

Les programmes d'apprentissage et de formation de pointe de TELUS International ont reçu trois Gold Stevie® Awards For Great Employers. Nous avons été reconnus dans les catégories suivantes : Formation en leadership, pour notre programme qui soutient le développement et la croissance ; Formation technique, pour notre programme qui forme des collaborateurs numériques pour le monde numérisé ; et Skills Training, pour notre solution efficace qui améliore les compétences ciblées.



Stevie® Awards for Great Employers - Réalisations en matière de santé et de bien-être au travail

TELUS International a été récompensée dans la catégorie Réalisation en matière de santé et de bien-être au travail lors de la huitième édition annuelle des Stevie® Awards for Great Employers. Nos espaces de travail inspirants, nos initiatives complètes de bien-être, nos cliniques de santé sur place et nos efforts de dons à l'échelle mondiale sont quelques-uns des facteurs clés menant à cette reconnaissance.



Gestion de l'expérience client (CXM) d'Everest Group Amériques PEAK Matrix®

L'Everest Group PEAK Matrix® est un cadre exclusif permettant d'évaluer la vision, l'impact sur le marché et la capacité globale des prestataires de services. TELUS International a été classée « Leader » dans les Amériques pour la cinquième année consécutive lors de l'évaluation annuelle de l'industrie.



Meilleure entreprise rapide Des lieux de travail pour les innovateurs

TELUS International a été nommée finaliste dans la catégorie internationale des meilleurs lieux de travail pour les innovateurs de 2023 par Fast Company. Le programme, qui regroupe un certain nombre des marques les plus innovantes et les plus performantes au monde, reconnaît les cultures d'entreprise qui permettent aux employés à tous les niveaux d'améliorer les processus, de créer de nouveaux produits ou d'inventer de nouvelles façons de faire des affaires.



50 plus performants Engaged Workplaces® - Élite 8

TELUS International a été nommée lauréate Elite 8 du prix Achievers 50 Most Engaged Workplaces® 2023 dans la catégorie Objectif et leadership. La très convoitée reconnaissance Elite 8 est décernée aux entreprises qui illustrent le mieux l'un des huit éléments d'engagement des employés™ d'Achievers utilisés pour évaluer les lieux de travail les plus engagés.



Les Webby Awards

Une application mobile développée par WillowTree, une société TELUS International, en partenariat avec Meals on Wheels de Charlottesville/Albemarle, a remporté un Webby Award pour le meilleur service public et le meilleur militantisme dans la catégorie Applications générales.



Mogul Top People Leaders et CHRO - Marilyn Tyfting

Marilyn Tyfting, directrice générale de TELUS International, a été nommée l'un des meilleurs leaders et CHRO de Mogul pour 2023. Ce prix récompense les leaders qui font la différence et défendent la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance dans leur lieu de travail.



IAOP mondial Externalisation 100

Pour la septième année consécutive, TELUS International figure sur la liste Global Outsourcing 100. Cette liste reflète les meilleurs fournisseurs d'externalisation en termes de taille et de croissance, de références clients, de récompenses et de certifications, de programmes d'innovation et de RSE.



Percée de l'IA Prix

Pour la troisième année consécutive, TELUS International a été nommée gagnante dans la catégorie Meilleure solution de robot informationnel pour sa plateforme de robots intelligents. Les AI Breakthrough Awards récompensent des entreprises, des technologies, des produits et des services pionniers dans le domaine de l'intelligence artificielle à travers le monde.

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité contient des énoncés prospectifs. Tout énoncé contenu dans le présent document qui ne rapporte pas un fait avéré peut être considéré comme un énoncé prospectif. Cela inclut notamment les énoncés relatifs à nos priorités, engagements, objectifs, secteurs ciblés, programmes, plans, projets ou stratégies en matière d'enjeux ESG, ou aux répercussions des éléments qui précèdent, ou aux économies ou progrès réalisés par rapport aux éléments qui précèdent. Peuvent aussi être considérés comme des énoncés prospectifs tout énoncé se rapportant à nos plans, objectifs et attentes relativement à nos activités, et à notre situation et notre rendement financiers. Dans certains cas, vous pouvez déterminer qu'un énoncé est prospectif s'il contient des verbes conjugués au conditionnel ou au futur ou des termes comme « anticiper », « avoir l'intention de », « bien placé pour », « but », « chercher à », « cible », « continuer », « croire », « envisager », « estimer », « objectif », « plan », « potentiel », « pourrait », « présumer », « prévoir », « s'attendre à », « viser » ainsi que d'autres termes similaires qui supposent ou annoncent des événements ou des tendances à venir, ou la forme négative de ces termes ou d'autres termes comparables.

Ces énoncés prospectifs sont fondés sur nos attentes, nos estimations, nos prévisions et nos projections concernant l'entreprise et le secteur dans lequel elle œuvre ainsi que sur les croyances et les hypothèses de la direction. Ils ne sont pas un gage de rendement ou de développement et impliquent des risques connus et inconnus, des incertitudes et d'autres facteurs qui échappent dans certains cas à notre volonté. Par conséquent, les énoncés prospectifs contenus dans le présent Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité peuvent s'avérer inexacts, en tout ou en partie. L'inclusion de ces énoncés prospectifs ne peut en aucun cas être considérée comme une déclaration ou garantie de notre part ou de la part de toute autre personne quant à la réalisation des résultats dont il est fait état dans ces énoncés.

Différents facteurs peuvent faire en sorte que les résultats réels diffèrent sensiblement des résultats attendus, notamment : les facteurs mentionnés aux sections « Facteurs de risque », « Énoncés prospectifs » « Rapport de gestion » « Perspectives et revue de l'exploitation et des finances » ou d'autres sections similaires dans notre rapport annuel de 2023 et dans d'autres documents divulgués au public par TELUS ou déposés auprès de la commission des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR+ à [sedarplus.com](https://www.sedarplus.com)) et de la U.S. Securities and Exchange Commission aux États-Unis (sur EDGAR à [sec.gov](https://www.sec.gov)). Nous vous conseillons vivement d'examiner attentivement ces facteurs lors de l'évaluation des énoncés prospectifs et de ne pas vous y fier indûment. La comparaison des résultats des périodes en cours à ceux de périodes précédentes ne vise aucunement à exprimer des tendances futures ou des indications de rendement futur, sauf indication explicite en ce sens. Ces comparaisons doivent uniquement être considérées comme des données historiques.

Ces énoncés prospectifs sont uniquement valables à la date du présent Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité. Sauf si la loi l'exige, nous n'assumons aucune obligation de mettre à jour ou de réviser les présents énoncés prospectifs pour quelque raison que ce soit, même si de nouveaux renseignements deviennent accessibles.

Le présent Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité contient des estimations, des projections et d'autres renseignements concernant notre secteur et nos activités, notamment sur nos émissions, notre consommation de ressources et les résultats de nos programmes. De par sa nature même, l'information basée sur des estimations, des projections ou des méthodologies similaires est assujettie à des hypothèses et à des incertitudes, et peut donc différer sensiblement des événements et circonstances réels. Cette information provient de nos propres estimations et recherches internes, ainsi que de rapports, d'enquêtes, de recherches, d'études et de données similaires préparés par des tiers, y compris des publications sectorielles et générales, sans oublier les données gouvernementales et d'autres sources semblables. Bien que nous considérions cette information comme exacte, dans la mesure autorisée par la loi, nous ne faisons aucune déclaration ni garantie et n'assumons aucune responsabilité quant à la fidélité, l'exactitude, la vraisemblance ou l'intégrité de données ou de renseignements de tiers.