

An aerial photograph of a vast, flat green field, likely a crop field, stretching to the horizon under a clear sky. The field is composed of many small, uniform green plants.

# Créer un futur meilleur

Rapport de durabilité 2016

# Contents

Un futur meilleur.....	4
Notre approche.....	9
<b>Stratégie</b> .....	9
Cibles et objectifs en matière de durabilité.....	10
<b>Horizon 2020</b> .....	11
Intégration des parties prenantes.....	13
Enjeux importants.....	15
<b>Création de valeur partagée</b> .....	17
Rendement pour les actionnaires.....	17
Contribution à l'économie canadienne.....	19
<b>Collaboration</b> .....	23
Chaîne d'approvisionnement durable.....	23
Innovation et gestion responsable des produits.....	29
<b>Gouvernance</b> .....	32
Éthique.....	35
Conformité à la réglementation.....	36
Continuité des affaires.....	38
<b>Rapports</b> .....	41
Message du président et chef de la direction.....	41
Message de la chef de la durabilité.....	44
Énoncés prospectifs.....	45
Portée.....	48
À l'intention du conseil d'administration et de la direction de TELUS.....	49
Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI).....	52

Inclusion numérique.....	53
<b>Amélioration des infrastructures</b> .....	53
Fiabilité du réseau et des systèmes.....	55
<b>Comblement du fossé numérique</b> .....	55
Branché pour l'avenir.....	56
<b>Accessibilité</b> .....	58
Relations avec les Autochtones.....	59
<b>Vie privée et confiance</b> .....	60
Gouvernance en matière de protection de la vie privée.....	60
Transparence.....	62
<b>Lutte contre la corruption</b> .....	66

Transformation des soins de santé.....	67
<b>Changer les choses</b> .....	68
<b>Outils et technologies</b> .....	70

Gérance de l'environnement.....	72
<b>Consommation d'énergie et changements climatiques</b> .....	72
<b>Initiatives en matière de leadership environnemental</b> .....	80
Productivité liée aux ressources.....	82
<b>Gestion environnementale</b> .....	85
Système de gestion environnementale.....	85
Conformité.....	86
Déversements et rejets.....	86
Émissions de radiofréquences.....	88
<b>Protection de la nature</b> .....	89

Avancement de l'éducation.....	92	Célébrer la diversité.....	135
Sécurité en ligne.....	92	<b>Une protection contre les tsunamis</b> .....	136
Outiller les gens d'influence de demain.....	94	Se préparer en vue d'un tsunami, un poteau à la fois.....	136
<b>Investissement communautaire</b> .....	97	<b>La ludification au service de la durabilité</b> .....	137
<b>Nous donnons où nous vivons</b> .....	97	Nouvelle de la compétition de 2016 –	
Comités d'investissement communautaire.....	100	Voici le moment de transformer notre monde.....	137
Journées du bénévolat de TELUS.....	103	<b>Gestion des soins à domicile</b> .....	138
Aide humanitaire.....	105	Grâce aux avancées technologiques,	
<b>Partenariats stratégiques</b> .....	107	les télésoins à domicile deviennent réalité.....	138
<b>Soutien aux employés</b> .....	110	<b>La santé en région éloignée</b> .....	139
Main-d'œuvre et droits de la personne.....	110	Transformer les soins de santé en région éloignée.....	139
Expérience des employés.....	115	<b>Les bons soins, au bon endroit, au bon moment</b> .....	140
Santé, sécurité et mieux-être.....	122	<b>Brancher les jeunes Canadiens</b> .....	141
<b>Histoires de durabilité</b> .....	125	<b>Glossaire</b> .....	142
<b>Réduire les risques de cyberintimidation</b> .....	126	<b>Appendix</b> .....	146
<b>Branché pour l'avenir – Un coup de pouce pour les familles</b> .....	127	Lignes directrices de l'Initiative mondiale	
<b>La priorité aux clients grâce aux drones</b> .....	128	d'élaboration de rapports (GRI).....	146
L'effet de ruissellement technologique des drones.....	128	<b>Pacte mondial des Nations Unies</b> .....	154
<b>Lancement de l'incubateur T-Squared</b> .....	129		
TELUS et TEC Edmonton s'associent pour			
former la prochaine génération d'entrepreneurs en technologie.....	129		
<b>10e anniversaire des JDBT</b> .....	130		
Dixième anniversaire des Journées du bénévolat de TELUS.....	130		
<b>La reconversion, une solution durable</b> .....	131		
Notre mandat environnemental profite à la collectivité.....	131		
<b>L'Internet des objets en action</b> .....	132		
<b>TELUS commandite la conférence GLOBE 2016</b> .....	133		
<b>Des étudiants relèvent le défi de la durabilité</b> .....	134		
Donner et recevoir: faire appel à des étudiants du			
MBA pour résoudre des problèmes de développement durable.....	134		
<b>Faire rayonner la diversité sur les médias sociaux</b> .....	135		



# Notre promesse au client, notre passion

Notre réussite est fondée sur l'écoute, l'apprentissage et l'adoption de nouvelles idées en vue de ravir les clients, chaque jour

Notre mission est de redéfinir la raison d'être d'une entreprise de technologie au sein d'une société numérique en perpétuelle évolution

Améliorer la vie des clients et le monde dans lequel nous vivons est notre passion

---

Plus simplement, nous sommes déterminés à accorder la priorité aux clients, aux collectivités et aux membres de notre équipe





# Notre stratégie gagnante

Nous sommes heureux d'être un chef de file mondial et nous avons le courage de faire une différence significative

Nous sommes hautement compétitifs et notre inspiration nous provient de notre vision éloquente

Nous exploitons la puissance d'Internet pour offrir les meilleures solutions aux Canadiens, au foyer, au travail et lors de leurs déplacements...

... produisant ainsi des résultats humains, sociaux et commerciaux remarquables à tous les coups



# Nos valeurs renforcent la promesse de notre marque

Pour créer un futur meilleur, nous devons avoir le courage d'innover

de susciter la passion de la croissance

d'adhérer au changement et de saisir les occasions

et

de faire preuve d'une collaboration inspirée au sein  
d'une équipe diversifiée et inclusive



# Notre inspirante vocation sociale

Ensemble, nous comblons le fossé numérique

Nous produisons des résultats remarquables au service de la santé

Nous prenons soin de la planète que nous laisserons à nos enfants

Nous offrons des occasions d'apprentissage aux leaders de demain

et

Nous assurons la sécurité des gens dans le monde numérique

---

Grâce à notre passion pour l'innovation,  
nous offrons notre soutien à ceux qui en ont le plus besoin





# Notre promesse sincère envers la collectivité

Nous donnons où nous vivons... et cela fait toute la différence

Ensemble, nous créons un futur encore meilleur

Nous encourageons le changement social pour créer  
un monde empreint de compassion

et

Nous mettons la technologie à profit pour aider les jeunes à se dépasser et  
à atteindre leur plein potentiel

---

Nous produisons des résultats extraordinaires  
grâce à la passion de notre équipe et à la confiance de nos clients





# Notre approche

## Stratégie

### Produire des résultats remarquables pour nos clients et les collectivités

En misant sur la puissance de notre technologie, sur la notoriété de notre marque et sur la passion de notre équipe, nous créons de la valeur et nous nous attaquons aux enjeux sociaux pressants au Canada.

Nous croyons qu'il existe des liens étroits entre notre équipe, la santé et la prospérité de nos collectivités. C'est pourquoi notre stratégie de durabilité s'appuie sur une approche équilibrée axée sur les volets suivants :

- **Économie numérique** : connecter nos clients aux données et aux personnes qui comptent le plus pour eux;
- **Santé** : améliorer les connaissances, la gestion et les résultats en matière de santé;
- **Environnement** : lutter contre les changements climatiques et améliorer la productivité des ressources;

- **Éducation** : offrir des occasions intéressantes aux gens d'influence de demain
- **Vie privée et confiance** : respecter la vie privée des gens et assurer la transparence au sujet de la façon dont nous traitons les données;
- **Vie communautaire** : créer des collectivités véritablement inclusives et équitables.

Nos solutions et nos offres durables aux clients font progresser non seulement nos propres objectifs de durabilité, mais aussi ceux des autres parties prenantes :

- Comblent le fossé numérique et les disparités socio-économiques à l'échelle du pays;
- Contribuer à l'amélioration des résultats au chapitre de la santé;
- Promouvoir et mettre en place des initiatives de durabilité environnementale;
- Offrir des possibilités de formation sans précédent;
- Renforcer la sécurité des citoyens en ligne;
- Bâtir des collectivités fortes et solidaires en donnant où nous vivons.

Notre équipe mobilisée, diversifiée et inclusive oriente nos actions en s'appuyant sur un rigoureux cadre de gouvernance et une solide culture de durabilité, sur notre leadership engagé et sur nos objectifs à long terme. Par nos échanges continus avec les parties

prenantes, nous rendons compte de la durabilité de nos activités dans toute la chaîne de valeur, notamment en ce qui concerne la productivité des ressources.

De plus, nous avons signé le [Pacte mondial des Nations Unies](#) et harmonisé nos rapports avec les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI). Nous utilisons ainsi des cadres internationaux qui guident notre stratégie et nous aident à communiquer nos progrès aux parties prenantes en toute transparence. Ces mesures s'inscrivent dans deux objectifs importants de TELUS :

1. L'intégration de notre stratégie de durabilité aux principes universels et aux normes internationales;
2. La communication aux parties prenantes d'information ciblée, complète et transparente sur notre rendement en matière de durabilité.

## Cibles et objectifs en matière de durabilité

### Améliorer les résultats sur le plan social

Le contenu de la présente section, notamment au sujet de nos objectifs à long terme, doit être consulté en tenant compte de la mise en garde sous les Énoncés prospectifs figurant au rapport.

En 2016, nous avons atteint 9 des 15 objectifs de durabilité associés à nos enjeux importants. Ces résultats sont présentés tout au long du rapport. Nous avons dépassé nos deux objectifs environnementaux concernant la réduction de la consommation d'énergie et d'achat de papier, ainsi que trois des quatre objectifs connexes touchant l'investissement communautaire. Nous continuerons d'améliorer la façon dont nous communiquons notre démarche en matière de durabilité, afin de susciter un intérêt encore plus grand chez les parties prenantes.

Nous avons atteint notre objectif lié à la sécurité des employés, pour lequel nous avons enregistré les résultats les plus élevés depuis des années grâce à l'attention soutenue accordée à la sécurité en milieu de travail. Encore une fois en 2016, les niveaux de mobilisation obtenus placent TELUS dans le quartile supérieur de tous les employeurs, malgré nos résultats en deçà du seuil visé.

Selon le [rapport annuel 2015-2016 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication](#) (CPRST), TELUS a reçu le nombre le plus faible de plaintes acceptées par le CPRST parmi les fournisseurs nationaux de services de télécommunications. Nous avons aussi conservé notre position de chef de file quant à la

satisfaction des clients, mais avons toutefois manqué de peu notre objectif. Nous avons toujours pour priorité absolue de respecter la promesse de notre marque, le futur est simple, en accordant la priorité aux clients, en améliorant la fiabilité et en mettant tout en œuvre pour atteindre notre objectif de devenir l'entreprise dont les produits, les services et les employés sont les plus recommandés au monde par ses clients.

En 2016, notre résultat à l'indice d'intégrité a affiché une légère baisse, principalement en raison de changements mineurs à la méthode de calcul. Nous avons atteint trois de nos quatre objectifs consolidés, en plus de nos quatre objectifs financiers initiaux dans les segments filaire et mobile. Pour obtenir des précisions à ce sujet, veuillez consulter notre rapport annuel.

# Horizon 2020

En 2017 et au cours des années suivantes, nous nous concentrerons sur les résultats sociaux dans les domaines suivants :

- Économie numérique;
- Transformation des soins de santé;
- Protection de l'environnement;
- Parcours des enfants et des jeunes en éducation;
- Renforcement du sentiment de sécurité, protection et respect de la vie privée;
- Création de collectivités véritablement inclusives et équitables.

De plus, ces objectifs sur le plan social cadrent avec les [Objectifs de développement durable](#) pertinents. À notre avis, notre stratégie et notre rendement dans ces domaines prioritaires nous aideront à réaliser ces objectifs mondiaux.



## Objectifs en matière de développement durable

À la fin de 2015, TELUS s'est jointe à de nombreuses autres entreprises canadiennes pour célébrer le lancement des 17 [Objectifs de développement durable](#) (ODD) des Nations Unies, en tant que membre bienfaiteur du réseau canadien du Pacte mondial, le [Global Compact Network Canada](#). Dans le cadre des ODD, les pays participants, dont le Canada, poursuivent des objectifs mondiaux de transformation qui orienteront l'élaboration des politiques, la stratégie organisationnelle et la mobilisation des parties prenantes jusqu'en 2030.

Nous croyons pouvoir apporter une importante contribution directe à six des objectifs concordant à nos objectifs actuels pour 2020. Pour connaître la contribution de TELUS aux Objectifs de développement durable, consultez le tableau ci-dessous.

ODD

Contribution de TELUS

Retombées



Les solutions de TELUS Santé permettent aux autorités sanitaires, aux fournisseurs de soins, aux médecins, aux patients et aux consommateurs d'obtenir de meilleurs résultats grâce au partage de l'information.

Renforcement des capacités en matière de détection des signes avant-coureurs, de réduction des risques et de gestion nationale des risques pour la santé au Canada.



En 2016, TELUS a investi près de 3 G\$ pour développer et mettre à niveau son infrastructure de réseaux mobile et filaire à large bande afin de fournir un réseau Internet plus rapide et une capacité accrue, d'offrir les services Internet haute vitesse à un plus grand nombre de résidences et d'écoles, et d'améliorer ses solutions de soins de santé.

Augmentation du nombre de jeunes et d'adultes qui possèdent les compétences nécessaires, y compris sur le plan technique et professionnel, pour décrocher un bon emploi ou se lancer en affaires.



Programme Branché pour l'avenir TELUS

Élargissement de notre réseau mobile 4G LTE à large bande en misant sur la technologie LTE évoluée, qui rejoint 74 pour cent de la population au pays, de notre réseau LTE, qui rejoint 97 pour cent de la population, et de notre réseau 4G HSPA+, qui rejoint 99 pour cent de la population canadienne.

Accès accru à l'information et aux technologies de communication; efforts visant à offrir un accès Internet universel à prix abordable.



TELUS a versé plus de 400 M\$ à des organismes caritatifs depuis 2000. TELUS collabore avec les gouvernements afin de veiller aux préparatifs en cas d'urgence ou de catastrophe et de fournir les services et l'équipement nécessaires aux mesures d'urgence dans les collectivités. Des employés de TELUS font aussi partie des équipes des centres d'action gouvernementaux lorsque des situations d'urgence et des catastrophes se produisent.

Réduction du nombre de personnes touchées par des catastrophes, y compris les catastrophes liées à l'eau; priorité accordée à la protection des personnes pauvres et vulnérables.



En matière de changements climatiques, TELUS s'est fixé des objectifs de réduction absolue de 2010 à 2020 :

- Réduire notre consommation d'énergie absolue de 10 pour cent;
  - Réduire nos émissions absolues de GES de 25 pour cent.
- TELUS adhère aux principes du PMNU sur l'environnement.

Intégration de mesures de lutte contre les changements climatiques aux politiques, aux stratégies et aux plans nationaux.



Depuis la création du programme TELUS AVERTI sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents en 2013, TELUS s'est associée à des écoles, des corps policiers et l'organisme UNIS pour informer plus de 1,7 million de Canadiens.

Établissement de partenariats efficaces avec les secteurs public et privé et la société civile en misant sur l'expérience et les stratégies de planification des ressources des partenaires.

## Intégration des parties prenantes

### Écouter les parties prenantes pour orienter notre stratégie de durabilité

Jour après jour, nous comptons sur nos parties prenantes, qui nous fournissent les renseignements qui nous aident à définir notre stratégie de durabilité, à traiter les enjeux importants et, par la suite, à produire les rapports sur nos progrès.

Dans chacune des sections du présent rapport, nous décrivons qui sont nos parties prenantes et de quelle façon nous communiquons avec eux pour élaborer notre stratégie et nos rapports de durabilité. Les groupes ci-dessous ont été définis et priorisés comme des parties prenantes de TELUS dans le cadre d'un processus d'évaluation interne officiel continu et d'une collaboration avec des tiers indépendants.





TELUS estime que le fait d'être durable repose en partie sur l'écoute et la prise en compte des attentes des personnes et des groupes sur lesquels elle a un impact dans le cadre de ses activités ou à l'inverse qui ont un impact sur l'entreprise. Le fait de favoriser ces relations est essentiel au succès de TELUS.

Des procédures en place nous permettent d'intégrer la mobilisation des parties prenantes et les résultats connexes à nos processus et à nos activités de gouvernance, de planification stratégique et de prise de décisions.

En 2016, nous avons entrepris plusieurs activités de mobilisation des parties prenantes. En plus d'officialiser notre démarche en ce sens, ces activités ont ouvert la voie à la création d'une politique globale sur la mobilisation des parties prenantes, que nous prévoyons publier au début de 2018. Comme première étape, nous avons mené un sondage interne sur la durabilité pour connaître l'avis des employés sur :

As a first step, we launched an internal sustainability survey that focused on how employees feel about:

- notre stratégie en matière de durabilité;
- l'efficacité de nos rapports;
- le rendement de notre équipe pour appuyer les employés et les équipes dans l'intégration des enjeux de durabilité à la planification stratégique, à la prise de décisions et aux activités de leur unité d'affaires.

Nous avons ainsi appris que plus de 93 pour cent des employés connaissent et comprennent bien notre stratégie de durabilité et que 70 pour cent d'entre eux ont lu le Rapport sur la durabilité. Ces résultats encourageants nous amènent à nous concentrer en 2017 sur la hausse du taux de lecture du rapport et de la compréhension de notre stratégie de durabilité.

Nous avons envoyé un sondage en ligne semblable à un vaste échantillon de parties prenantes externes, en mettant l'accent sur les groupes prioritaires (clients, actionnaires et fournisseurs). Nous avons obtenu un taux de réponse de 51 pour cent et tiré trois grands enseignements sur ce que nous devons faire :

- Structurer notre rapport en fonction de nos domaines prioritaires et peaufiner la section sur les enjeux importants;
- Donner à nos objectifs une portée à long terme et les harmoniser avec les Objectifs de développement durable;
- Créer une version de « résumé » du rapport.

Nous avons utilisé les commentaires obtenus pour améliorer le rapport de 2016 et offrons un nouveau rapport résumé qui pourra être téléchargé.

En janvier 2017, nous avons également formé un groupe pilote réunissant des parties prenantes clés, dans le but de créer un comité d'experts permanent sur la durabilité. Nous avons invité des représentants de 10 groupes de parties prenantes à se joindre à nous dans le cadre d'une séance de discussion animée par un tiers au sujet de notre stratégie de durabilité et de notre rapport. Les participants représentaient les groupes suivants :

- Clients;
- Employés;
- Actionnaires;
- Organisations spécialisées dans l'investissement responsable;
- Fournisseurs;
- Administrations locales;
- Établissements d'enseignement;

- Organisations non gouvernementales;
- Partenaires communautaires;
- Représentants des médias ou autres influenceurs.

Avant la rencontre, nous avons demandé aux participants de lire notre Rapport sur la durabilité et de remplir le même sondage que celui envoyé antérieurement aux autres parties prenantes.

En plus de tirer des leçons s'appliquant à notre approche et à notre processus de mobilisation, nous avons reçu des conseils précieux de ce groupe diversifié de participants. Ceux-ci nous ont présenté avec enthousiasme leurs réflexions, leurs perspectives et leurs avis concernant notre stratégie et notre rapport. Les principaux sujets abordés étaient les suivants :

- La difficulté des organisations à tenir compte de la durabilité dans leurs activités;
- Les attentes des parties prenantes, qui souhaitent que les organisations cherchent de nouveaux moyens de communiquer leurs objectifs et leurs progrès, de les mettre en contexte et d'en faire une source d'inspiration;
- Le point de vue de TELUS, pour qui la technologie est un moyen de s'attaquer aux enjeux sociaux;
- L'importance croissante que les investisseurs et les autres groupes devraient accorder aux risques liés à la durabilité;
- La conformité à la réglementation internationale et nationale et les nouveaux risques qui en découlent en matière de durabilité et des rapports à ce sujet;
- Les autres occasions de collaboration, particulièrement avec les fournisseurs et l'industrie, ou les autres associations permettant de faire progresser l'atteinte des objectifs de durabilité.

Nous avons également effectué le suivi des mesures ci-dessous : We also tracked the following action items:

- Réduire le nombre d'enjeux importants et centrer la stratégie de durabilité et d'affaires sur les enjeux prioritaires;
- Continuer à ajouter du contexte au contenu du rapport et mettre l'accent sur les objectifs à long terme;
- Trouver des moyens d'assurer la gestion responsable des produits et de créer des solutions qui permettent aux parties prenantes de faire des objectifs de durabilité une priorité;
- Améliorer notre rapport et mieux communiquer l'information, de sorte que les parties prenantes comprennent comment la stratégie d'affaires de TELUS s'inscrit dans sa vocation sociale.

En 2017, nous prévoyons donner suite aux commentaires recueillis et faire état des progrès à mesure qu'ils se produisent ainsi que dans notre prochain Rapport sur la durabilité. Une autre rencontre du comité d'experts est également prévue en 2017. Nous pourrions y mettre en commun les résultats et échanger d'autres conseils.

En 2017, nous continuerons de :

- lancer des activités de mobilisation continue des parties prenantes et de donner suite aux idées et aux commentaires reçus;
- participer aux échanges, aux ateliers et aux discussions internes touchant l'industrie;
- réaliser des activités de recherche, d'analyse comparative et de revue des médias.

## Enjeux importants

### Une façon conviviale de produire des rapports sur la durabilité

Dans le cadre de nos activités de gouvernance liées à notre stratégie en matière de durabilité, nous examinons régulièrement les enjeux importants pour TELUS et ses parties prenantes. Comme il est mentionné à la section Intégration des parties prenantes de ce rapport, la dernière évaluation, commencée en 2016, s'est conclue au début de 2017. Pour cet exercice, nous avons adopté une approche structurée qui comprenait les éléments suivants :

- Recours aux évaluations récentes des enjeux importants;
- Écoute des commentaires faisant suite aux activités officielles et non officielles avec les parties prenantes;
- Analyse comparative, recherche et revues des médias de façon continue;
- Évaluation des contributions directes obtenues grâce à nos moyens de communication (dont ce rapport);
- Discussions et examens internes réguliers.

Cette approche nous permet de cerner les préoccupations des parties prenantes, de valider nos comptes rendus actuels et de repérer les enjeux émergents.

Nous avons entre autres pris conscience du fait que tous les enjeux relevés sont importants pour TELUS et ses collaborateurs, et que les classer en ordre d'importances à l'aide d'une matrice ne convenait pas aux parties intéressées. Par conséquent, nous avons groupé les enjeux importants en trois catégories liées aux attentes des parties prenantes et alignées sur nos priorités d'entreprise :

**1. Enjeux fondamentaux :** Enjeux sur lesquels il faut mettre l'accent et autres enjeux importants pour lesquels les parties prenantes (p. ex. clients, employés, actionnaires et organismes de réglementation) nous tiennent responsables. Ces enjeux comprennent ce qui suit :

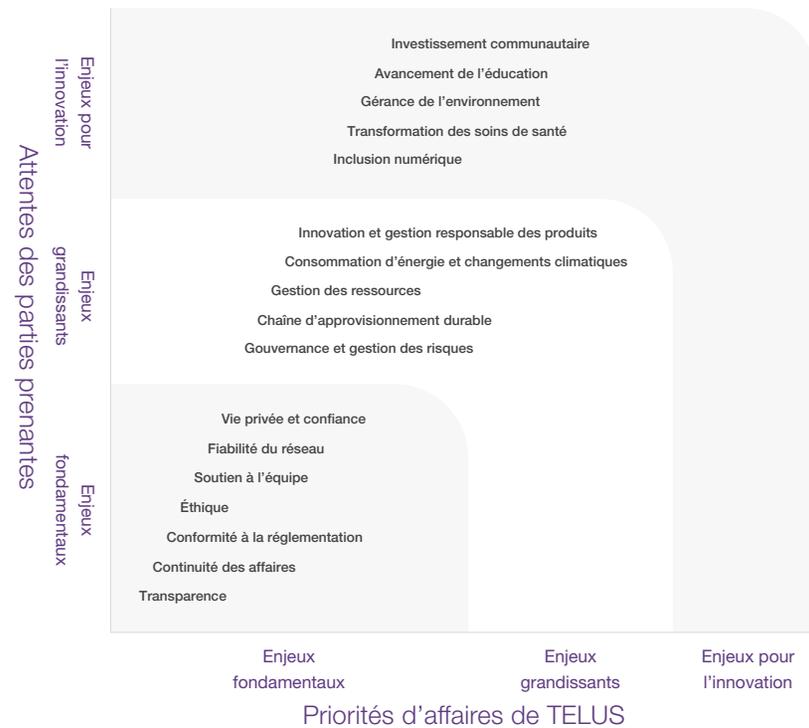
- **Transparence :** Bâtir des relations de confiance avec les parties prenantes
- **Continuité des affaires :** Faire preuve de résilience dans les situations d'urgence
- **Conformité à la réglementation :** Prévoir le changement et s'y adapter
- **Éthique :** Assumer la responsabilité de nos actes et répondre aux normes les plus strictes
- **Soutien à l'équipe :** Investir dans notre atout le plus précieux
- **Fiabilité du réseau :** Limiter le nombre de pannes et réagir rapidement
- **Vie privée et confiance :** Assurer la sécurité des gens dans l'univers numérique

**2. Enjeux grandissants :** Enjeux dont l'importance stratégique augmente ou qui suscitent des attentes de plus en plus élevées auprès des parties prenantes, ainsi que les enjeux locaux, sectoriels et mondiaux émergents. Ces enjeux comprennent ce qui suit :

- **Gouvernance et gestion des risques :** Adopter des pratiques, des normes, des cadres et des moyens de communication efficaces
- **Chaîne d'approvisionnement durable :** Comprendre les risques et les conséquences, et assumer la responsabilité des résultats
- **Gestion des ressources :** Gérer et réduire notre consommation de ressources naturelles non renouvelables
- **Consommation d'énergie et changements climatiques :** Réduire les émissions générées par nos immeubles, notre réseau et notre flotte
- **Innovation et gestion responsable des produits :** Fournir des solutions qui aident les clients à atteindre leurs cibles en matière de développement durable

**3. Enjeux liés à l'innovation :** Enjeux étroitement liés à notre vocation sociale. Nous avons structuré ce rapport en fonction de ces aspects cruciaux de notre stratégie d'entreprise :

- **Inclusion numérique :** Comblent le fossé numérique en travaillant ensemble
- **Transformation des soins de santé :** Améliorer les perspectives des Canadiens en matière de santé
- **Gérance environnementale :** Protéger la planète pour les générations futures
- **Avancement de l'éducation :** Offrir des occasions intéressantes aux dirigeants de demain
- **Investissement communautaire :** Remplir notre promesse de donner où nous vivons



# Création de valeur partagée

Nous visons une croissance économique à long terme de nos services mobiles et filaires qui profitera à nos investisseurs, à nos clients, à nos employés, à nos fournisseurs et aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nos produits et services améliorent la vie des Canadiens, favorisent la réussite de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et à l'économie numérique canadienne.

En 2016, nous avons contribué à l'économie en :

- fournissant un emploi à 25 500 Canadiens et en versant une rémunération totale de 2,8 milliards de dollars;
- payant plus de 2,2 milliards de dollars en impôts aux divers paliers de gouvernement;
- versant environ 1,6 milliard de dollars en dividendes et en intérêts à nos investisseurs, montant qui contribue à la retraite et à l'épargne des Canadiens;
- versant plus de 42 millions de dollars et en effectuant 870 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance et communautaires;
- mettant en place des programmes d'immobilisations de près de 3 milliards de dollars (coûts de main-d'œuvre capitalisés compris) et en déboursant 53 millions de dollars en frais de renouvellement du spectre;
- favorisant l'innovation sur le plan des technologies de l'information et de la communication dans le but d'améliorer la connectivité des entreprises, des consommateurs et des administrations publiques au Canada;
- investissant dans les technologies de communication les plus évoluées du monde afin d'offrir une expérience de qualité supérieure à nos clients.

Pour une analyse des tendances, des perspectives et des hypothèses, consultez la rubrique 9 du rapport de gestion compris dans notre Rapport annuel 2016.

## Rendement pour les actionnaires

### Garder contact avec les parties prenantes

Cette section contient de l'information visée par la mise en garde sous les *Énoncés prospectifs* figurant dans ce rapport.

En matière de communication, nous misons sur l'ouverture et la transparence. C'est pourquoi nous transmettons régulièrement, par différents moyens, une information exhaustive aux investisseurs actuels et potentiels, ainsi qu'au public. Qui plus est, nos pratiques en la matière ont été primées et sont reconnues pour leur transparence. En plus de publier ce rapport, nous communiquons l'information des manières suivantes :

- Rapports de gestion, états financiers, dépôts de documents connexes auprès d'organismes réglementaires, ainsi que téléconférences et webdiffusions trimestrielles portant sur les résultats financiers et d'exploitation;
- Communiqués portant sur les activités de l'entreprise et de marketing;
- Ensemble des rapports publiés annuellement, qui comprend le Rapport annuel, la circulaire d'information, le Rapport sur la durabilité ainsi que la notice annuelle;
- Réunions avec des actionnaires et des groupes de défense des actionnaires (comme la [Coalition canadienne pour une bonne gouvernance](#)) visant à discuter de gouvernance;
- Assemblées annuelles des actionnaires tenues à divers endroits au Canada ainsi que webdiffusion en direct et formulaire de commentaires accessibles partout dans le monde pour que les actionnaires puissent fournir leurs commentaires ou poser leurs questions à [ir@telus.com](mailto:ir@telus.com) avant, durant ou après l'assemblée;
- Ligne téléphonique 1-800 pour les investisseurs, adresses [ir@telus.com](mailto:ir@telus.com) et [ceo@telus.com](mailto:ceo@telus.com), et ligne d'urgence confidentielle et site web traitant de l'éthique pour encourager les actionnaires et le public à nous poser leurs questions et à nous faire part de leurs préoccupations;
- Lignes d'accès direct aux hauts dirigeants responsables des relations avec les investisseurs et les médias;
- Adresse de courriel du conseil d'administration qui permet aux actionnaires et aux autres parties prenantes de communiquer directement avec le conseil d'administration entre les assemblées annuelles.

Le conseil d'administration estime que l'établissement d'un dialogue ouvert et constructif avec les actionnaires passe par des communications régulières. Conformément à notre Politique d'engagement des actionnaires, que le conseil d'administration a adopté comme politique distincte en 2015, nous sommes restés en contact étroit avec nos actionnaires en 2016. Nous gardons ouvertes les lignes de communications avec nos investisseurs pour les aider à prendre des décisions de placement judicieuses et éclairées.

L'assemblée générale annuelle de 2016 a eu lieu à Vancouver, en Colombie-Britannique. À cette occasion, nous nous sommes penchés sur les résultats d'exploitation de 2015 et sur les questions des actionnaires. Plus de 300 participants étaient sur place

pour voter sur les résolutions de l'entreprise, et 900 autres ont assisté virtuellement à l'événement grâce à la webdiffusion. Tous les membres du conseil ont été élus avec un minimum de 93 pour cent des voix, et toutes les motions ont été approuvées par un minimum de 89 pour cent des votants. De plus, les actionnaires ont réitéré leur appui au conseil et à notre approche quant à la rémunération des hauts dirigeants.

TELUS communique avec les investisseurs actuels et potentiels en organisant des rencontres régulières, et répondant aux demandes courantes des investisseurs et des analystes et en prenant part à des conférences. En 2016 :

- nous avons tenu quatre conférences téléphoniques portant sur nos résultats trimestriels, conférences qui ont aussi été webdiffusées simultanément;
- la haute direction a participé à de nombreuses conférences d'investisseurs et à des tournées au Canada, aux États-Unis et en Europe.

Vous trouverez sur le site [telus.com/investisseurs](http://telus.com/investisseurs) les conférences téléphoniques trimestrielles et les présentations, ainsi que de l'information sur les rendez-vous auxquels nous avons pris part.

L'importance que nous accordons à une communication ouverte et transparente nous a permis de mieux comprendre les besoins des parties prenantes et de prouver notre volonté d'excellence en ce qui concerne leur mobilisation. En février 2017, 19 analystes financiers se penchaient sur TELUS et transmettaient régulièrement des rapports d'investissement sur l'entreprise à leurs clients. Pour simplifier la tenue de réunions d'investisseurs supplémentaires et réduire les dépenses et le temps de déplacement, nous utilisons TelePresence de Cisco, un service de vidéoconférence haute définition, entre nos différents bureaux au Canada.

Nous avons également organisé des rencontres entre les investisseurs socialement responsables et les dirigeants de TELUS. Les discussions ont porté principalement sur la stratégie de l'entreprise ainsi que sur ses résultats en matière d'exploitation, de finances et de durabilité.

En 2016, nous avons encore une fois été reconnus pour l'excellence de notre gouvernance d'entreprise et de nos rapports, ce qui nous a valu les honneurs suivants :

- Grand prix d'excellence en information d'entreprise, prix d'excellence dans le secteur Communications et médias et prix d'excellence en Information sur la gouvernance d'entreprise de CPA Canada;
- 14<sup>e</sup> rang mondial pour le Rapport annuel 2015 selon le classement 2016 de ReportWatch.

Les actionnaires sont invités à nous faire part de leurs commentaires en écrivant à [ir@telus.com](mailto:ir@telus.com) ou en appelant la ligne 1-800 pour les investisseurs.

## Faits saillants des données financières et d'exploitation

En 2016, TELUS a enregistré de solides résultats financiers et d'exploitation, malgré les difficultés économiques de l'Alberta. Notre rendement continue d'être alimenté par notre culture exceptionnelle, notre excellent service à la clientèle et nos investissements de transformation dans les réseaux à large bande filaire et mobile. Ces investissements :

- ont renforcé notre position concurrentielle, en plus d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser nos clients actuels;
- se sont traduits par un rendement important du capital grâce à nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et d'achat d'actions;
- nous permettent de mieux répondre aux besoins d'autres parties prenantes, entre autres par l'entremise des 15 Comités d'investissement communautaire régionaux de TELUS.

Consultez les rubriques 1 et 5 du rapport de gestion compris dans le Rapport annuel 2016. Pour en savoir plus sur les faits saillants de notre rendement en 2016 et les objectifs de 2017, veuillez consulter notre rapport annuel.

## Rendement consolidé

En 2016, l'amélioration de l'expérience client et notre stratégie de croissance nationale des services mobiles et de transmission de données se sont traduits par des revenus d'exploitation consolidés de 12,8 milliards de dollars, en hausse de 2,4 pour cent par rapport à 2015. Le BAIIA, à l'exclusion des coûts de restructuration et autres<sup>1</sup>, a augmenté de 4,9 pour cent, pour atteindre 4,7 milliards de dollars. Le bénéfice par action (BPA) a augmenté de 6,6 pour cent<sup>2</sup>.

Le flux de trésorerie disponible<sup>1</sup> était de 141 millions de dollars en 2016, en baisse de 937 millions de dollars. Cette situation est attribuable à la hausse des dépenses en immobilisations liée aux investissements générationnels dans le réseau, des coûts de restructuration et autres, ainsi que des impôts sur les bénéfices en espèces et des intérêts versés. Ces coûts ont été partiellement compensés par la forte croissance du BAIIA (à l'exclusion des coûts de restructuration et autres).

La hausse soutenue de notre clientèle fait croître nos résultats. Cette croissance est rentable dans les deux segments, filaires et mobiles. Nous avons terminé l'année avec 12,7 millions<sup>3</sup> de connexions clients, en hausse de 1,4 pour cent par rapport à 2015. Ce résultat témoigne de notre réussite à attirer de nouveaux clients pour les services mobiles, Internet et de télévision.

1 Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus (PCGR). Aucune définition standardisée n'est prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient

comparables à des mesures semblables présentées par d'autres entreprises. Pour connaître les définitions, consultez la rubrique 11 du rapport de gestion du Rapport annuel 2016.

- 2 BPA de base ajusté de façon à exclure la charge de transformation de la rémunération (avec acquisition immédiate) équivalant à 38 cents par action.
- 3 Après un nouvel examen du nombre d'abonnés au début de 2016, le nombre d'abonnés des services mobiles postpayés a baissé de 45 000 et le nombre d'abonnées des services Internet haute vitesse a augmenté de 21 000.

## Objectifs

Nous continuons d'être guidés par nos objectifs, politiques et lignes directrices financières à long terme mis en place dans le but de maximiser la valeur pour toutes les parties prenantes. Ainsi, nos objectifs financiers consolidés pour 2017 sont liés à notre stratégie de croissance nationale axée sur les services mobiles et la transmission de données. Chaque année depuis sept ans, nous avons atteint trois objectifs financiers consolidés sur quatre, ce qui a favorisé le rendement du capital pour les actionnaires par l'entremise des programmes pluriannuels de dividendes et d'achat d'actions. Pour en savoir plus sur nos objectifs et hypothèses financières pour 2017, consultez le communiqué sur nos résultats au quatrième trimestre 2016, publié le 9 février 2017, ou notre Rapport annuel 2016.

## Services mobiles

En 2016, le nombre d'abonnés de grande valeur aux services postpayés a augmenté de 243 000 et s'élève maintenant à 7,6 millions. Cette croissance, jumelée à un taux de désabonnement mensuel moyen des services postpayés de 0,95 pour cent (le plus faible au Canada), témoigne de notre détermination à offrir une expérience client exceptionnelle.

En 2016, les revenus liés aux services mobiles ont crû de 2,6 pour cent grâce à l'augmentation du nombre de clients et à la hausse du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) pondéré. Le BAIIA des services mobiles, à l'exclusion des coûts de restructuration et autres, a augmenté de 4,8 pour cent. Pour en savoir plus sur nos objectifs et hypothèses financières pour 2017, consultez le [communiqué sur nos résultats au quatrième trimestre 2016](#), publié le 9 février 2017, ou notre Rapport annuel 2016.

### Faits saillants des résultats des services mobiles en 2016 :

- Revenus du réseau : 6,5 milliards de dollars, en hausse de 3,9 pour cent par rapport à 2015;

- BAIIA (à l'exclusion des coûts de restructuration et autres de 2,89 milliards de dollars) en hausse de 4,8 pour cent par rapport à 2014;
- Revenus à long terme par client les plus élevés du secteur (5 400 \$), en hausse de 8 pour cent;
- PMAA pondérés les plus élevés du secteur (65,10 \$), en hausse de 2,6 pour cent;
- Taux de désabonnement mensuel des services postpayés de 0,95 pour cent, ce qui nous place au premier rang dans le secteur.

## Services filaires

En 2016, nous avons étendu et amélioré notre réseau à large bande, entre autres en reliant davantage de résidences et d'entreprises à la fibre optique. Nous comptons plus de 1 million d'abonnés parmi les quelque 2,9 millions de foyers en mesure de recevoir le service OptikMD en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous avons été le premier grand fournisseur de services à offrir une vitesse symétrique de 150 Mbit/s en amont et en aval grâce à la technologie TELUS PureFibreMC. Nous avons ainsi enregistré une hausse de 5,6 pour cent du nombre d'abonnés aux services combinés Internet haute vitesse et télévision. Les revenus générés par nos services filaires ont augmenté de 2,1 pour cent. Le BAIIA des services filaires, à l'exclusion des coûts de restructuration et autres, a augmenté de 5,1 pour cent. Pour en savoir plus sur nos objectifs et hypothèses financières pour 2017, consultez le communiqué sur nos résultats au quatrième trimestre 2016, publié le 9 février 2017, ou notre Rapport annuel 2016.

### Faits saillants des résultats des services filaires en 2016 :

- Revenus de 5,7 milliards de dollars, en hausse de 2,1 pour cent par rapport à 2015;
- BAIIA (à l'exclusion des coûts de restructuration et autres de 1,7 milliard de dollars) en hausse de 5,1 pour cent;
- Clientèle des services de télévision : 1 059 000, en hausse de 5,4 pour cent;
- Clientèle des services Internet haute vitesse : 1 655 000<sup>1</sup>, en hausse de 5,7 pour cent.

<sup>1</sup> Après un nouvel examen du nombre d'abonnés au début du premier trimestre de 2016, le nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse a augmenté de 21 000.

## Contribution à l'économie canadienne

## Stimuler l'économie canadienne

Nous stimulons l'économie canadienne en achetant des biens et des services. Ce faisant, nous appuyons les citoyens canadiens et les entreprises pour lesquelles ils travaillent et dans lesquelles ils investissent.

En 2016, nous avons versé à nos fournisseurs un montant d'environ 8,4 milliards de dollars, lequel comprend la taxe sur les produits et services ainsi que les taxes de vente provinciales. Cette somme correspond à 66 pour cent de nos produits d'exploitation consolidés. Environ 7,7 milliards de dollars, ou 92 pour cent des paiements totaux aux fournisseurs ont été versés à des entreprises canadiennes ou à des multinationales ayant des bureaux et des employés en poste au Canada.

Nos dépenses et nos activités à l'extérieur du Canada appuient l'ensemble des collectivités internationales que les membres de l'équipe TELUS servent et dans lesquelles ils vivent et travaillent.

### Paiements aux fournisseurs par lieu

En millions de dollars	2016	2015
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada	7 715	7 156
Fournisseurs étrangers	707	724
Total des paiements aux fournisseurs	8 422	7 880

## Paiement d'impôts

Depuis 2002, TELUS a versé plus de 20 milliards de dollars en impôt à l'administration publique fédérale, ainsi qu'aux administrations publiques provinciales, municipales et étrangères. Cette somme a servi à financer des services pour les Canadiens et les citoyens des pays où TELUS mène ses activités.

- Si l'on ajoute les achats de spectre et les frais annuels liés au spectre payés aux organismes de réglementation, le montant que nous avons versé augmente de 5 milliards de dollars pour s'établir à 25 milliards de dollars.
- Une somme de 8 milliards de dollars s'ajoute aussi au montant lorsque les retenues à la source visant les employés sont prises en compte.

En 2016, TELUS a remis environ 2,9 milliards de dollars aux différentes administrations publiques, ce qui comprend :

- un montant net de plus de 589 millions de dollars en impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés au Canada et un montant de plus de 11 millions de dollars en impôt étranger sur le revenu des sociétés;
- un montant de 302 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en taxes professionnelles sur les services publics et en taxes de vente non créditable ou non remboursables sur les biens et services acquis par TELUS dans l'exécution de ses activités;
- un montant de 1,27 milliard de dollars en taxe sur les produits et services (TPS), en taxe de vente harmonisée (TVH), en taxe de vente du Québec (TVQ), en taxes de vente provinciales (TVP) et en taxe sur la valeur ajoutée (TVA) étrangère perçues par nos clients. TELUS a aussi payé 724 millions de dollars en TPS, TVH, TVQ et TVA à ses fournisseurs pour l'acquisition de biens et de services, montant qui a été finalement remboursé par les autorités publiques applicables percevant de telles taxes;
- la somme de 672 millions de dollars en charges sociales prélevées sur le salaire des employés et remises aux administrations publiques fédérale et québécoise;
- la somme de 19 millions de dollars facturée aux clients pour le service 911, puis remise aux administrations publiques des provinces canadiennes participantes.

TELUS respecte un code de conduite fiscal et une politique de gestion des risques détaillés (la « Politique fiscale ») qui ont été approuvés par le conseil d'administration de TELUS. La Politique fiscale, tout comme notre [Code d'éthique et de conduite](#), expose les principes de responsabilité des employés et de conduite professionnelle. La politique reconnaît la nécessité pour TELUS de se conformer aux lois fiscales, tout en tenant compte des droits que possède l'entreprise en tant que contribuable dans les divers territoires où elle exerce ses activités. Elle constitue également un cadre d'évaluation des risques fiscaux, car elle prend en considération les répercussions financières éventuelles sur TELUS, et aussi sur ses clients, sa réputation, sa marque et ses employés.

La philosophie de TELUS quant au paiement d'impôts peut se résumer comme suit :

- Nous payons l'impôt que la loi exige et respectons les lois et la jurisprudence connexes;
- Là où notre interprétation de la loi sur l'impôt diverge de celle des administrations fiscales, nous tentons de résoudre la situation de la façon la plus rapide et la plus économique possible, tout en cherchant à préserver une relation à long terme, ouverte et constructive avec les administrations fiscales;
- Nous ne prenons aucune position contraire à la loi ni à la jurisprudence en vigueur.

En millions de dollars	2016	2015	2014	2013
<b>Impôt sur le revenu des sociétés</b>				
Canada				
Administration publique fédérale	319,6	146,6	254,7	247,6
Colombie-Britannique	105,8	57,7	83,9	85,2
Alberta	62,0	20,5	44,9	35,4
Saskatchewan	1,1	0,3	0,8	0,5
Manitoba	0,7	0,3	0,8	0,7
Ontario	52,8	17,9	36,7	31,9
Québec	42,2	6,9	29,5	24,3
Provinces de l'Atlantique	5,2	1,5	3,4	2,5
À l'étranger	11,2	4,3	9,5	9,5
<b>Total de l'impôt sur le revenu des sociétés</b>	<b>600,6</b>	<b>256,0</b>	<b>464,2</b>	<b>437,6</b>
<b>Autres paiements en impôts</b>				
Canada				
Partie patronale des charges sociales	136,8	139,6	138,2	123,9
Impôt foncier et taxes professionnelles	108,6	107,2	105,7	103,2
Taxes de vente non créditable ou non remboursables				
Administration publique fédérale	0,3	0,3	0,3	0,3
Colombie-Britannique	32,1	27,1	30,2	20,0
Saskatchewan	0,1	0,1	0,1	0,1
Manitoba	1,1	0,6	1,4	0,3
Ontario	0,8	1,3	1,5	0,0
Québec	0,7	0,8	0,8	0,8
Provinces de l'Atlantique	0,0	--	--	--
À l'étranger				
Primes et taxes sur le capital provincial	0,0	--	-0,3	0,7
Crédits d'impôt du Québec	-4,0	-20,8	-8,6	-4,7
<b>Total des autres paiements en impôt</b>	<b>301,7</b>	<b>272,8</b>	<b>280,5</b>	<b>249,9</b>
Charges sociales versées	671,8	687,1	612,3	608,2
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	26,3	25,9	16,0	7,8

En millions de dollars	2016	2015	2014	2013
<b>Taxes de vente versées<sup>1</sup></b>				
Canada				
TPS et TVH du Canada	865,5	838,8	803	810,1
Colombie-Britannique	176,4	166,3	156,3	115,1
Saskatchewan	5,6	5,5	4,5	4
Manitoba	4,9	5,0	5,3	4,9
Ontario	0,0	0,0	0	0
Québec	214,0	215,9	209,6	196,8
Provinces de l'Atlantique	0,0	0,0	0	0,4
TVA à l'international	3,2	4,1	2,4	3,9
<b>Total net des taxes de vente perçues et versées</b>	<b>1 269,6</b>	<b>1 235,6</b>	<b>1 181,1</b>	<b>1 135,2</b>
<b>Total des versements en taxes canadiennes</b>	<b>2 830,4</b>	<b>2 452,4</b>	<b>2 531,0</b>	<b>2 420,0</b>
<b>Total des versements en taxes à l'étranger</b>	<b>39,6</b>	<b>25,0</b>	<b>23,1</b>	<b>18,7</b>

1 Les taxes de vente versées sont la TPS, la TVH, la TVQ, la TVP et la TVA perçues auprès des clients. TELUS a aussi payé 724,4 millions de dollars en TPS, TVH, TVQ et TVA à ses fournisseurs pour l'acquisition de biens et de services, montant qui a été finalement remboursé par les autorités publiques applicables percevant de telles taxes.

En millions de dollars	2016	2015	2014
<b>Valeur économique distribuée – données consolidées</b>			
Produits et services achetés	5 631	5 532	5 299
Dépenses liées aux régimes des employés, à l'exclusion des dépenses liées aux régimes à prestations déterminées des employés et des montants capitalisés	2 846	2 590	2 401
Contributions de l'employeur au régime de retraite à prestations déterminées	71	94	88
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	2 968	2 577	2 359
Intérêts payés	510	458	412
Impôts sur le revenu, nets	600	256	464
Dividendes déclarés pour les actionnaires	1 091	1 011	935
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	145	2 048	1 171
<b>Total</b>	<b>13 862</b>	<b>14 566</b>	<b>13 129</b>

Conformément à la Politique fiscale, tous les échanges de marchandises, de biens et de services entre les entreprises de TELUS sont faits en fonction de la juste valeur marchande. La tarification des transferts entre ces entreprises se fonde sur des conditions comparables et la nature commerciale des transactions. Pour obtenir des précisions sur les hypothèses fiscales 2017 de TELUS, veuillez consulter la rubrique 9 du rapport de gestion compris dans notre [Rapport annuel 2016](#).

## Croissance du dividende

En 2016, nous avons remis plus de 1,2 milliard de dollars aux actionnaires, dont 1,1 milliard de dollars en dividendes et 169 millions de dollars en achat d'actions. Durant l'année, nous avons haussé le dividende trimestriel à deux reprises, la plus récente hausse étant en novembre dernier. Ces hausses totalisent une augmentation annuelle d'environ 10 pour cent. Il s'agit de la 12e hausse depuis mai 2011, lorsque nous avons annoncé notre premier programme triennal de croissance du dividende prévoyant deux augmentations chaque année totalisant environ 10 pour cent annuellement. En mai 2016, nous avons de nouveau prolongé ce programme jusqu'à la fin de 2019, en visant deux hausses par année, pour un total de 7 à 10 pour cent annuellement. Pour en savoir plus, consultez les Énoncés prospectifs et la rubrique 4.3 du rapport de gestion dans notre [Rapport annuel 2016](#). Nous avons remis quelque 14 milliards de dollars aux actionnaires depuis 2004. Ce montant comprend 8,7 milliards de dollars en dividendes et 5,2 milliards de dollars en achat d'actions, ce qui représente 24 \$ l'action.

## Collaboration

Nous choisissons soigneusement des partenaires qui cadrent avec nos valeurs environnementales et sociales. Ainsi, nous pouvons aider les clients et les membres de notre équipe à faire les choix les plus durables possible. Les mesures suivantes font partie de notre engagement :

- Assurer un approvisionnement responsable en produits et en services;
- Créer et maintenir des liens solides avec les fournisseurs;
- Fournir aux clients du soutien et des solutions durables;
- Gérer et réutiliser l'équipement et les installations en fin de vie.

## Chaîne d'approvisionnement durable

### Former des partenariats appuyant le développement durable

Que ce soit à l'étape de la conception des produits, de l'obtention de matières premières par nos fournisseurs ou encore de l'utilisation (ou même de la réutilisation) des produits par les clients, les pratiques de durabilité ont une grande importance dans la chaîne d'approvisionnement. Nous choisissons de travailler avec des fournisseurs qui se sont clairement engagés envers le développement durable en adoptant dans leurs organisations des principes sérieux en matière d'éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement. En intégrant ces principes, les fournisseurs contribuent à favoriser le bien-être des employés, des contractuels et des membres des collectivités.

En 2016, notre engagement continu envers la durabilité dans la chaîne d'approvisionnement s'est traduit comme suit :

- Mise en œuvre d'initiatives d'amélioration de l'expérience client et de réduction des coûts;
- Élaboration de nouveaux processus pour assurer la conformité des fournisseurs aux pratiques de durabilité de TELUS;
- Instauration de processus d'amélioration visant à réacheminer les déchets et à augmenter le recyclage;
- Maintien de partenariats avec des organismes voués à la diversité des fournisseurs et avec des fournisseurs accrédités;
- Consolidation continue de nos pratiques de gouvernance des fournisseurs, en mettant l'accent sur les risques.

## Normes environnementales et sociales

TELUS respecte des normes environnementales et sociales strictes et reconnues mondialement, et elle attend de ses fournisseurs qu'ils en fassent de même. Elle emploie plusieurs moyens pour cerner et minimiser les risques environnementaux et sociaux dans la chaîne d'approvisionnement.

### Surveillance de la responsabilité sociale d'entreprise des principaux

**fournisseurs** : En 2016, nous avons fait appel à un fournisseur tiers pour contrôler la responsabilité sociale et les pratiques de durabilité de nos principaux fournisseurs, cibler les domaines d'amélioration en ce sens et collaborer aux pratiques exemplaires. La surveillance et l'évaluation des fournisseurs reposent sur des normes internationales, dont celles de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI) et du Pacte mondial des Nations Unies, ainsi que sur la norme ISO 26000. Les mesures de surveillance seront pleinement mises en œuvre au début de 2017, et l'objectif est d'en élargir la portée au-delà des principaux fournisseurs.

**Code de conduite à l'intention des fournisseurs** : Nos fournisseurs ont l'obligation contractuelle de respecter le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS](#). Nous attendons également de nos fournisseurs qu'ils se conforment à toutes les lois sur l'environnement, la main-d'œuvre et les droits de la personne en vigueur. En outre, nous les encourageons à adopter une stratégie comportant des politiques et des programmes pour gérer et surveiller la conformité avec ces lois et ces normes internationales. Par exemple, nous attendons d'eux qu'ils gèrent, surveillent et réduisent les répercussions environnementales associées à :

- la consommation des ressources (carburant, électricité, eau, papier, etc.);
- l'utilisation, le traitement et l'élimination des déchets, dangereux ou non;
- le rejet de contaminants dans l'air (émissions de gaz à effet de serre, substances appauvrissant la couche d'ozone, composés organiques volatils et autres);
- le rejet de contaminants dans l'eau et le sol;
- la récupération et l'élimination appropriée des matières.

**Système de gestion environnementale** : Nos fournisseurs doivent connaître la [politique environnementale de TELUS](#) et les aspects pertinents de notre système de gestion de l'environnement, qui est conforme à la norme ISO 14001:2004.

**Audits réguliers** : TELUS effectue des audits réguliers des ententes avec les fournisseurs, afin de vérifier qu'elles comprennent bien les modalités applicables du Code de conduite à l'intention des fournisseurs.



6 400

Envoi évité de 6 400 pièces d'équipement du réseau pour une réparation inutile, une économie de près de 2,3 millions de dollars pour TELUS

## Mesures incitatives

Nous participons activement à la gestion de notre chaîne d’approvisionnement, dès la première étape du processus jusqu’au paiement. Ce faisant, nous cherchons des occasions avantageuses pour toutes les parties, y compris des mesures incitatives spéciales pour les fournisseurs. En voici quelques exemples :

- Proposition d’ententes contractuelles à long terme pour permettre aux fournisseurs de planifier et de gérer efficacement leur chaîne de production et d’approvisionnement;
- Accent soutenu mis sur la coordination des prévisions avec les principaux fournisseurs pour que les deux parties maximisent leurs investissements dans leur chaîne d’approvisionnement et qu’il en résulte une valeur ajoutée pour les actionnaires et les clients;
- Utilisation de modèles de partenariat proactif axés sur le partage des profits et la durabilité environnementale pour évaluer et optimiser nos actifs de réseau désuets;
- Création de relations avec des fournisseurs qui partagent nos priorités et intègrent à leurs stratégies des facteurs environnementaux, sociaux, de continuité des affaires et de gouvernance d’entreprise, ce qui garantit une base d’approvisionnement efficace et robuste, en plus de nous permettre de répondre aux besoins des clients lors de situation de crise.

## Programmes et initiatives

Nous collaborons avec des partenaires internes et externes pour ancrer encore plus solidement la durabilité dans notre culture. À cette fin, nous instaurons des processus ayant des répercussions positives sur nos activités au chapitre de la durabilité.

En 2016, le travail du comité sur la durabilité de la chaîne d’approvisionnement a permis d’accroître la conformité des fournisseurs à nos exigences de travail, grâce à l’amélioration des ententes avec les fournisseurs et des questionnaires et évaluations sur la sélection des fournisseurs.



10 650

Nombre de réparations en baisse de 10 650, grâce à l’amélioration de la qualité, des diagnostics et du soutien aux clients

120 798

Retour et utilisation de 120 708 appareils mobiles dans le cadre du programme de TELUS suivant la mise en marché

En 2016, plusieurs initiatives ont été élargies ou lancées :

- Améliorations à notre programme national de pièces de rechange, ce qui a :
  - amélioré la disponibilité et la gestion des pièces de rechange;
  - réduit les délais d’indisponibilité du système grâce à la centralisation;
  - accru de 0,4 million de dollars les revenus provenant de la vente de pièces inutiles;
  - généré des économies de 2 millions de dollars en coûts de réparation;
  - évité l’envoi de 5 300 pièces d’équipement de réseau pour une réparation inutile;
- Améliorations au processus de réparation des appareils mobiles, ce qui a :
  - réduit les besoins de réparation grâce à l’amélioration de la qualité, des diagnostics et du soutien aux clients, et ainsi amélioré l’expérience client et diminué l’utilisation des ressources;

- rendu les réparations plus faciles et rapides pour les clients consommateurs et d'affaires, et ainsi entraîné une baisse de 7 pour cent sur un an des appareils envoyés en réparation;
- éliminé l'envoi nécessaire de 10 650 appareils pesant environ 1 200 kg (environ 50 pour cent sont expédiés par avion);
- évité aux clients au moins une visite en boutique et un délai d'attente de sept jours lorsque leur appareil a été envoyé en réparation;
- réduit de deux fois à une fois par semaine la fréquence des cueillettes et livraisons de produits entre les entrepôts et les centres de services, soit une élimination de 206 kg d'émissions de CO<sub>2</sub>;
- permis, dans le cadre du programme sur les appareils remis en marché certifiés, la récupération de 120 708 appareils qui autrement auraient été envoyés à des installations de traitement des déchets électroniques.

En 2017, les livrables tiendront aussi compte des initiatives liées au parc de véhicules et des améliorations de la durabilité des processus d'approvisionnement.

## Amélioration des processus

À TELUS, nous voulons intégrer une dimension environnementale à tous les aspects de la chaîne d'approvisionnement. Cette chaîne dite durable couvre ainsi la conception du produit, le choix des matériaux et des sources d'approvisionnement, le processus de fabrication, la livraison du produit fini et la gestion du produit à la fin de sa vie utile.

De 2013 à 2016, nous avons restructuré le processus de bout en bout en ce qui a trait à la livraison et à la récupération de l'équipement utilisé par les clients dans le but d'améliorer :

- la traçabilité des produits;
- la récupération, dont le taux est passé de 65 à 95 pour cent;
- l'expérience client.

En mettant en œuvre un nouveau système qui permet aux clients qui annulent leur abonnement à TELUS de retourner de l'équipement Internet et de télévision en toute simplicité, nous avons fait passer le taux de retour de 65 à 95 pour cent et augmenté le nombre d'appareils remis à neuf réutilisables, les détournant ainsi des sites de recyclage et d'enfouissement.



460 000

Nombre de boîtes en carton achetées en moins depuis 2014

10 738 tonnes

Quantité de matière et d'équipement détournés des sites d'enfouissement

En 2016, en plus d'accroître le nombre et la diversité des biens récupérés dans le cadre de différents programmes, nous avons lancé ou bonifié des initiatives et des processus visant à limiter la quantité d'emballage, le transport et la manutention du matériel.

- **Récupération des appareils et des accessoires filaires** : Nous avons réutilisé 622 882 pièces d'équipement filaires et récupéré 250 000 pièces diverses à la suite de retours (cartes intelligentes, blocs d'alimentation, télécommandes, microfiltres, supports de modems, câbles, etc.).
- **Initiative d'emballages multiples** : L'adoption des principes Lean nous a aidés à réduire encore davantage la quantité de matériel d'emballage utilisée (carton et polystyrène) durant le processus de remise à neuf. L'initiative couvre également les achats effectués chez notre principal fournisseur d'équipement.  
Résultat :
  - Économies de 1 million de dollars;
  - 460 000 boîtes de carton achetées en moins;
  - Nouvelles boîtes améliorées qui contiennent 25 pour cent moins de matière;

- Amélioration de la productivité grâce aux nouveaux emballages antistatiques;
- 38 000 boîtes récupérées auprès des installateurs, ce qui a permis d'améliorer la qualité des produits retournés et de réduire la quantité de pièces de remplacement en plastique nécessaires aux remises à neuf.
- **Remorques à deux niveaux d'empilage** : Les améliorations apportées à l'emballage nous ont permis d'optimiser la disposition et l'empilage des palettes dans les remorques. Nous avons ainsi économisé 225 000 \$ en frais de transport direct et réduit nos émissions de CO<sub>2</sub>.
- **Services filaires – Mise à niveau logicielle des décodeurs** : Nous avons conçu un processus logiciel plus efficace et entièrement automatisé qui nous a permis d'économiser 140 000 \$ et d'améliorer la qualité des produits, en plus de réduire la reprise du travail, la maintenance, les déplacements, les délais et les contraintes liées aux stocks.
- **Regroupement de pièces d'équipement pour les services filaires** : Le regroupement des pièces d'équipement remises à neuf pour la télévision satellite (accessoires et documentation) a été simplifié et déplacé à une étape antérieure du processus. La réduction de la maintenance et de la nécessité de rouvrir les emballages nous a permis de raccourcir les délais de traitement, de limiter le nombre d'erreurs et d'économiser 37 000 \$.
- **Retrait et récupération de l'équipement de réseau** : Nous avons retiré et récupéré du vieil équipement de réseau par l'entremise d'un processus centralisé. Après évaluation, l'équipement a été réutilisé chez TELUS, vendu pour être réutilisé ailleurs, ou encore recyclé. Nous avons ainsi généré des revenus de 965 000 \$ et recyclé 5 280 t d'équipement.
- **Réduction du taux d'enfouissement** : Nous gérons activement la remise à neuf et le recyclage des produits et des matériaux qui ne peuvent pas être réutilisés ni revendus afin de réduire au maximum la quantité de matière acheminée vers les sites d'enfouissement et de favoriser le recyclage de matière première. Nous recyclerons d'autres types de matière à mesure que les techniques de recyclage évoluent. Un total de 10 738 tonnes de matière ont été détournées de l'enfouissement en 2016.

## Programme de diversité des fournisseurs

Le programme de diversité des fournisseurs encourage le développement économique des minorités ethniques, des Autochtones ou des entreprises dirigées par des femmes. Il les encourage à soumissionner à des appels d'offres afin que les fournisseurs de TELUS soient aussi diversifiés que sa clientèle. Les idées et la créativité de ces fournisseurs sont des atouts précieux pour TELUS. Le programme s'applique toujours aux entreprises canadiennes reconnues par les organismes suivants :

- [Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council \(CAMSC\)](#);
- [Women Business Enterprises \(WBE\) Canada](#);
- [Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce \(CGLCC\)](#).

Nous continuons de renforcer le secteur des entreprises canadiennes en offrant une direction éclairée en matière de politiques et de diversité des fournisseurs au moyen de programmes de perfectionnement et de partenariats, et en siégeant à divers conseils d'administration. En 2016, notre travail a été salué par les gens de l'industrie et nous avons participé à différentes initiatives de sensibilisation :

- Il a été question de nous dans diverses publications axées sur la diversité et nous avons participé à des événements soulignant l'incidence positive de la diversité des fournisseurs;
- Nous avons offert des séances de mentorat en partenariat avec WBE;
- Nous avons organisé un des premiers ateliers sur la diversité des fournisseurs dans l'ouest du Canada pour WBE et le CAMSC;
- Nous sommes devenus un partenaire fondateur de la CGLCC.

Déterminée à favoriser la diversité et à développer des partenariats à long terme avec des fournisseurs qui partagent ses principales valeurs, TELUS a lancé en 2016 un programme de mentorat axé sur la diversité. Six entreprises reconnues dont les dirigeants proviennent de divers horizons ont travaillé avec des cadres supérieurs de TELUS à l'élaboration de stratégies ciblées pour consolider et faire croître leur entreprise. Des objectifs personnalisés ont été fixés pour chacun des participants, qui ont profité de l'expertise de TELUS pour progresser sur le plan personnel et commercial.

Le programme sera répété tous les deux ans et nous visons à augmenter le nombre de protégés et de mentors. De plus, TELUS compte étendre le programme au-delà du secteur de l'approvisionnement et proposer des mentors provenant d'autres services, comme les ventes, le marketing ou les personnes et la culture. Nous travaillons en partenariat avec d'autres entreprises canadiennes dans le but d'apporter un soutien constant au programme et d'encourager la diversité.

En 2016, nous avons continué de collaborer avec nos parties prenantes à la mise en œuvre de projets de suivi, de compte-rendu et d'amélioration des incidences environnementales et sociales d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement. En organisant des ateliers, en mettant sur pied des programmes et en faisant la promotion de pratiques exemplaires au sein d'associations du secteur et lors de nos propres événements, nous gardons le cap sur notre objectif de transformer la façon dont nos partenaires et nous menons nos activités.

En 2017, nous continuerons d'approfondir notre engagement en matière de diversité des fournisseurs et souhaitons conclure de nouveaux partenariats. Alors que l'enjeu prend de plus en plus d'importance au Canada, TELUS est toujours un chef de file en la matière.

## Réduction des déchets à la source

En 2016, avec l'aide de nos parties prenantes internes et externes, nous avons saisi de nouvelles occasions de réduire notre incidence environnementale. Nous avons :

- amélioré l'emballage des produits de manière à économiser du temps, de l'espace, des ressources et de l'argent;
- réduit le nombre de camions nécessaires au transport du matériel d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement, afin de réduire nos dépenses et nos émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>;
- détourné 1 250 kg de bois de l'enfouissement en envoyant 250 dévidoirs à un recycleur;
- établi un processus d'approbation du transport permettant de confirmer s'il y a urgence ou non de transférer des matériaux entre les cours d'entreposage des câbles;
- noté que le fournisseur responsable de la logistique expédiait les articles de quincaillerie (écrous, boulons, vis, etc.) dans des sacs étiquetés individuellement pour chaque pièce. L'abandon de cette pratique représente une réduction de frais et de déchets pour les deux partenaires.

Bien que nous ayons mis en œuvre de nouvelles initiatives de réduction des déchets, certains défis demeurent :

- Nous cherchons toujours un fournisseur fiable pour le recyclage de la fibre;
- Notre fournisseur d'équipement multiport et de branchement de la fibre ne s'est toujours pas engagé à réduire la quantité d'emballage utilisée. Nous évaluons avec lui les économies et les avantages environnementaux potentiels dans le but de le convaincre que cette mesure sera profitable aux deux partenaires.



1 250 kg

## Quantité de bois détournée des sites d'enfouissement grâce au recyclage des dévidoirs

En 2017, nous continuerons de chercher à réduire la quantité de déchets produits d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement. Nous avons aussi l'intention :

- de réduire encore davantage les coûts liés au transport et les émissions d'équivalent CO<sub>2</sub> liées au déplacement des matériaux;
- de faire progresser notre vision de l'approvisionnement 2020 afin de nous consacrer à des activités stratégiques relatives à l'approvisionnement durable et de réduire encore plus nos dépenses;
- d'appliquer notre stratégie de durabilité en matière de transport afin de poursuivre la réduction des émissions de gaz à effet de serre de notre flotte de véhicules;
- d'examiner d'autres possibilités de réduire la quantité d'emballage de marque TELUS pour les accessoires des produits mobiles;
- de réévaluer le processus de livraison interne entre les TI et le personnel de TELUS pour déterminer s'il est possible de réduire la quantité d'emballage requise;
- d'examiner la possibilité de réduire le nombre de camions sur la route en regroupant le contenu des cargaisons expédiées vers les différents lieux d'entreposage;
- de concert avec notre fournisseur de services logistiques, de tenter d'améliorer la planification des stocks et d'examiner la possibilité de regrouper les cargaisons expédiées entre l'entrepôt de distribution régional et les entrepôts sur le terrain sans que cela se répercute sur la qualité du service ou sur les indicateurs de rendement clés;
- en concertation avec le fournisseur de services de logistique et les équipes responsables de la planification des achats et des stocks, d'examiner la

possibilité de réduire la distance que le matériel doit parcourir dans la chaîne d’approvisionnement avant d’atteindre le client;

- de poursuivre notre initiative interfonctionnelle visant à améliorer la vérification des décodeurs, des modems et des routeurs, dans le but de réduire les retours d’appareils qui ne présentent aucun signe de défectuosité (95 pour cent à l’heure actuelle).

## Innovation et gestion responsable des produits

### Un futur meilleur grâce à l’innovation

#### Recherche et développement

Le courage d’innover est une des valeurs chères à TELUS. Afin de la transmettre à nos employés, nous nous engageons à faire preuve d’innovation en tant qu’entreprise, comme en témoigne notre investissement financier dans la recherche et le développement pour améliorer l’expérience client.

En 2016, TELUS a investi 184 millions de dollars en recherche et développement. Il s’agit d’une baisse modérée après les investissements particulièrement importants de 2015 et de 2014. Ceux-ci visaient à permettre de gérer l’augmentation de la demande en ce qui a trait aux données en déployant le spectre acquis durant ces années. Nous avons aussi investi dans le TELUS Garden, notre nouveau siège social de Vancouver, qui comprend de nombreuses innovations et qui figure parmi les édifices les plus verts d’Amérique du Nord.

Investissement estimé en recherche et développement	2016	2015	2014
Montant consolidé (en millions de dollars)	184	206	194

Depuis 2005, TELUS a investi 2,4 milliards de dollars en recherche et développement.

En 2016, nos investissements stratégiques continus dans l’évolution du réseau et l’offre de services se sont traduits par des dépenses en recherche et développement visant à :

- prolonger le réseau de fibre optique de TELUS vers des milliers de foyers et de commerces en milieu rural et dans les centres urbains qui profitent du réseau gigabit, de façon à renforcer le service mobile et à offrir de nouveaux services et de nouvelles technologies;
- répondre à la demande croissante en matière d’appareils intelligents pour la maison et autres technologies de nouvelle génération en ouvrant, un peu partout au pays, des [boutiques Expérience branchée](#), où les clients peuvent manipuler et essayer plus de 1 000 produits conçus pour le mode de vie numérique d’aujourd’hui;
- investir dans les appareils branchés à Internet pour favoriser la croissance de l’Internet des objets, de façon à offrir des solutions qui permettront à tous les secteurs d’accroître leur avantage concurrentiel sur la scène mondiale, de réduire leurs incidences environnementales et d’augmenter la sécurité de leurs travailleurs;
- continuer à développer la plateforme Télé Optik, tout en investissant dans la prochaine génération de décodeurs et d’enregistreurs vidéo personnels;
- tirer parti des innovations technologiques pour améliorer la santé des Canadiens en faisant de TELUS Santé un des principaux fournisseurs de service en matière de dossiers médicaux électroniques, et s’associer au gouvernement pour implanter les télésoins à domicile.

TELUS finance des établissements de recherche universitaires afin de les aider à surmonter les difficultés pratiques propres à notre secteur. Nous collaborons avec des professeurs, des étudiants et des postdoctorants afin de mettre au point des technologies évoluées, qui permettront aux Canadiens d’obtenir les meilleurs services de communication possible. Ce faisant, nous contribuons à former la prochaine génération d’ingénieurs et de techniciens.

Les réseaux de recherche nationaux auxquels nous contribuons rassemblent un grand nombre de commanditaires de l’industrie, de chercheurs universitaires et de représentants du gouvernement. Nos partenaires comprennent :

- l’Université de la Colombie-Britannique;
- l’Université de Victoria;
- l’Université de l’Alberta;
- l’Université de Calgary;
- l’Université du Manitoba;
- l’Université Carleton;
- l’Université de Toronto;

- l'Université York;
- Polytechnique Montréal;
- l'Université Laval;
- l'Université McGill;
- l'Université McMaster;
- le Collège Algonquin;
- le Collège Sheridan (Institute of Technology and Advanced Learning);
- l'Université Emily Carr;
- Mitacs;
- l'Université américaine de Beyrouth;
- l'Université de Californie du Sud (Institute for Communication Technology Management);
- le Réseau de centres d'excellence du Canada;
- les Centres d'excellence de l'Ontario;
- le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada;
- le Conseil de recherches en génie du Canada.

TELUS finance des programmes d'aide aux jeunes entreprises et collabore avec diverses pépinières d'entreprises, dont :

- CENGN (Centre of Excellence in Next Generation Networks);
- TEC Edmonton
- Smart City Montréal – Innocité Montréal;
- Innovate Calgary;
- ASTech Foundation;
- Startup Edmonton;
- Cyber-sécurité VENUS;
- Programme d'innovation de TELUS;
- StartUp Here Toronto.

TELUS est un membre actif et influent de plusieurs des grandes associations professionnelles mondiales vouées à l'avancement de la recherche et de l'innovation technologique. Notre engagement envers les membres de ces associations contribue également à l'élaboration de normes et de solutions qui créent l'avenir des technologies de l'information et des communications. Voici quelques associations avec lesquelles nous travaillons en partenariat :

- Alliance for Telecommunications Industry Solutions (ATIS);
- Third Generation Partnership Project (3GPP);
- UIT (Union internationale des télécommunications);
- Metro Ethernet Forum;
- Telemanagement Forum (TMF);

- Continental Automated Buildings Association (CABA);
- Broadband Forum;
- Digital ID and Authentication Council of Canada (DIACC);
- GlobalPlatform;
- Next Generation Mobile Networks (NGMN);
- Small Cell Forum;
- Groupe Speciale Mobile Association (GSMA);
- Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS);
- Optical Internetworking Forum (OIF);
- Society of Cable Telecommunications Engineers;
- Society of Motion Picture and Television Engineers;
- UHD (Ultra High Definition) Alliance;
- Fibre to the Home Council;
- Open Networking Foundation (ONF).

Ces alliances sont une source mondiale de renseignements, de connaissances et d'occasions de réseautage pour les chefs de file de l'industrie, comme TELUS, qui font progresser l'utilisation de la technologie et des systèmes intégrés.

## Donner vie aux grandes idées

Formée en 2001, la division de TELUS spécialisée dans l'investissement stratégique [TELUS Capital de risque](#) donne vie aux grandes idées en misant sur l'innovation pour établir des liens fluides entre les gens, les entreprises et les collectivités. Nous investissons dans les technologies les plus évoluées et novatrices, que nous utilisons pour nous attaquer à certains des plus grands défis actuels.

Nous avons formé des partenariats avec plus de 50 entreprises nord-américaines qui transforment le marché dans les domaines des TI en santé, de l'Internet des objets, des mégadonnées, de la technologie financière ainsi que de la sécurité des données et la protection de l'identité. De plus, nous investissons dans des entreprises canadiennes en démarrage et stimulons l'innovation dans l'écosystème. Nous pouvons ainsi améliorer la vie des membres des collectivités que nous servons et offrir plus de valeur à nos clients. Nos investissements ciblent les entreprises qui :

- offrent des solutions qui accélèrent la prestation et l'efficacité des soins de santé dans tout le continuum de soins;
- mettent à profit notre réseau mobile pour le déploiement des appareils et des applications de prochaine génération;

- font évoluer des solutions qui s'appuient sur l'analyse des données pour améliorer la gestion et générer des renseignements exploitables;
- aident les institutions financières à exceller malgré les bouleversements technologiques;
- protègent l'identité numérique des utilisateurs, tout en leur permettant d'effectuer des transactions financières mobiles et en ligne.

## Internet des objets

Grâce à la haute vitesse, l'Internet des objets (IdO) transforme tous les secteurs en connectant les appareils les uns aux autres et en simplifiant les activités d'affaires. L'IdO accroît la productivité, dégage à partir des données des renseignements que l'humain ne peut pas extraire, réduit les coûts opérationnels et améliore l'expérience des clients.

Une couche du réseau de TELUS est réservée au trafic de l'IdO pour entreprises. Chaque solution repose sur une infrastructure de réseau spécialement conçue pour les applications de l'IdO, ce qui offre les avantages suivants :

- Déploiement et changements plus rapides;
- Économies importantes en coûts de mise en œuvre et d'exploitation;
- Personnalisation illimitée;
- Configuration du réseau à haute disponibilité pour assurer la continuité des affaires.

TELUS collabore avec 55 partenaires proposant plus de 100 solutions qui s'appliquent précisément aux problèmes d'affaires des clients dans des secteurs tels les villes intelligentes, la construction, les hôpitaux et la gestion de parcs de véhicules. À cette fin, nous avons lancé le [Marché de l'IdO](#) en 2014. Nous étions d'ailleurs les premiers à entrer sur ce marché au Canada et à fournir des conseils et des explications sur ce secteur technologique émergent. Pour en savoir davantage à ce sujet, nous vous invitons à regarder notre [vidéo](#).

## Fonds TELUS

Nous croyons qu'il est important de raconter des histoires qui font appel aux émotions, changent les perceptions, suscitent l'empathie et permettent le partage des connaissances de façon divertissante. Le mandat du Fonds TELUS consiste à financer la création de contenu numérique exceptionnel qui prône la santé et le mieux-être des Canadiens.

Consultez notre [site web](#) pour obtenir des renseignements détaillés à ce sujet et voir des exemples de projets financés.

## Gestion responsable des produits

L'année 2016 a marqué une étape importante du programme Gagnez à retourner de TELUS. Depuis son lancement, nous avons récupéré 1 009 155 appareils de clients.

Grâce au programme, les clients peuvent facilement réaliser des économies et profiter des solutions et des produits les plus novateurs. Nous offrons un outil en ligne, où les clients peuvent vérifier la valeur de leur appareil et appliquer les rabais ou les crédits pertinents pour obtenir un nouveau téléphone intelligent, une tablette ou des accessoires lorsqu'ils effectuent une nouvelle mise en service ou un renouvellement du service postpayé.

Si l'appareil n'a aucune valeur d'échange, les membres de l'équipe des services mobiles récupéreront quand même l'appareil et l'enverront chez notre partenaire de recyclage d'appareils, Global Electric Electronic Processing (GEEP). Les appareils ayant une valeur d'échange sont remis à neuf et vendus dans les divers réseaux de distribution.

En 2017, nous continuerons de faire évoluer le programme pour favoriser la récupération d'un nombre encore plus grand d'appareils.

## Réduction des emballages

L'équipe des services filaires a collaboré activement avec les fournisseurs pour modifier l'emballage des produits filaires novateurs, dans le but de réduire l'ensemble des déchets provenant des emballages. Le processus de récupération de l'équipement a aussi été revu. Auparavant, chaque fois qu'un client devait renvoyer un produit filaire à TELUS, il recevait une boîte de retour en carton port payé. Toutefois, ces boîtes servaient rarement et généraient des déchets inutiles. L'équipe des services filaires demande maintenant aux clients quelle sorte d'emballage de retour exige l'équipement, ce qui réduit la quantité de matériel d'emballage excédentaire.

En modifiant l'emballage des appareils prépayés, TELUS et Koodo ont évité l'envoi annuel de 30 000 à 50 000 boîtes au recyclage ou dans les déchets. Au départ, les appareils prépayés étaient emballés dans des boîtes différentes selon le type d'appareil. L'équipe emploie maintenant un modèle de boîte général et appose un auto-collant présentant les renseignements sur l'appareil, ce qui évite d'avoir à jeter des boîtes sur lesquelles les renseignements imprimés ne sont plus bons.

# Gouvernance

## Information complète et simple

À TELUS, nous sommes déterminés à suivre des pratiques saines et efficaces en matière de gouvernance d'entreprise et à présenter une information fidèle et complète. Nous cherchons continuellement de nouveaux moyens d'atteindre des normes plus rigoureuses, ce qui nous distingue et accroît la transparence et l'intégrité de nos gestes.

## Favoriser la bonne gouvernance

L'intention stratégique de TELUS représente le fondement du programme de gouvernance. Elle est soutenue par six impératifs stratégiques. Ces derniers guident nos efforts et constituent un cadre pour nos actions. Nos valeurs renforcent la promesse de notre marque. Nous créons un futur meilleur en :

- ayant le courage d'innover;
- ayant la passion de la croissance;
- adhérant au changement et saisissant les occasions;
- favorisant un esprit de collaboration inspirée au sein d'une équipe diversifiée et inclusive.

Chaque année, nous établissons des priorités de l'entreprise qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance et qui accordent la priorité aux clients. Nous réalisons également des initiatives qui nous aident à maintenir une bonne gouvernance. Les principales initiatives de 2016 sont présentées ci-dessous.

## Diversité au sein du conseil d'administration

Pour connaître du succès, il est essentiel de promouvoir la diversité au sein du conseil d'administration et de ses comités. La diversité permet d'enrichir l'éventail de perspectives et d'expériences et de mieux refléter les collectivités et les clients que nous servons. Selon l'objectif de diversité de TELUS, d'ici mai 2017, au moins 30 pour cent des membres indépendants du conseil d'administration devront provenir d'origines diverses et, parmi ces membres, il devra y avoir au moins 25 pour cent d'administrateurs de chaque sexe (pourcentage qui passera à 30 pour cent d'ici 2018). À l'heure actuelle, les membres d'origines diverses (cinq candidats) représentent 42 pour cent des administrateurs indépendants et les femmes (trois candidates)

représentent 25 pour cent des postes d'administrateurs indépendants en nomination à la prochaine assemblée annuelle.

## Rapport sur la transparence

Notre rapport annuel sur la transparence explique comment nous répondons aux demandes de renseignements sur nos clients provenant d'organismes chargés de l'application de la loi et d'autres organisations gouvernementales. Ce rapport démontre notre détermination à protéger la vie privée de nos clients tout en aidant les organismes chargés de l'application de la loi et les fournisseurs de services d'urgence. Le rapport sur la transparence est intégré au présent Rapport sur la durabilité.

## Rémunération de la haute direction

Le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération (le « comité de la rémunération ») est chargé d'examiner et d'approuver les lignes directrices en matière de rémunération des vice-présidents à la direction ainsi que d'examiner la rémunération du président et chef de la direction et de formuler des recommandations sur son approbation au conseil d'administration.

TELUS verse une rémunération fondée sur le rendement. Nous traçons un lien clair et direct entre la rémunération et l'atteinte des objectifs de l'entreprise à court, moyen et long terme. Ainsi, nous offrons une combinaison appropriée de rémunération fixe et conditionnelle, et de rémunération immédiate et future, le tout relié au rendement de nos actions.

Le comité de la rémunération vise principalement à maintenir un cadre de rémunération de la haute direction soutenant trois objectifs :

- Faire progresser la stratégie d'entreprise;
- Accroître la croissance et la rentabilité;
- Attirer et retenir les personnes talentueuses clés qui permettront l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Le comité de la rémunération utilise une approche de rémunération fondée à la fois sur le marché et sur le rendement. La rémunération des cadres tient compte de leur rendement personnel, du rendement de l'entreprise et des données sur la rémunération du marché selon le poste occupé.

Pour en savoir davantage sur notre philosophie de rémunération, consultez la circulaire d'information 2017 de TELUS.

## Gestion du risque

La gestion efficace du risque appuie les fondements de l'équipe de direction chargée de la durabilité. TELUS définit le risque comme le degré d'exposition lié à l'atteinte d'objectifs stratégiques clés par rapport à :

- l'efficacité de l'exploitation;
- la fiabilité des rapports financiers;
- la conformité aux lois et aux règlements;
- la protection des actifs au sein d'une entreprise ayant une culture fondée sur l'éthique.

Pour nous conformer à notre approche équilibrée à l'égard des affaires, nous utilisons à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui intègre et sollicite les compétences et les connaissances des employés dans tous les secteurs de l'entreprise, y compris le conseil d'administration. Nous cherchons toujours



à améliorer la gouvernance des risques à l'échelle de l'entreprise par les moyens suivants :

- Évaluer les perceptions touchant la résilience à l'égard du risque, la propension au risque et l'intégration de la gestion des risques aux processus décisionnels clés;
- Affecter des responsables à la réduction des risques clés parmi les membres de la direction;
- Intégrer l'information dans le processus de planification stratégique et l'évaluation des risques de l'entreprise.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation et de réduction des risques à la rubrique 10 (Risques et gestion des risques) du rapport de gestion dans notre Rapport annuel 2016.

À la section des états financiers consolidés de notre Rapport annuel, vous trouverez également des renseignements sur les obligations financières.

## Gouvernance en matière de durabilité

Le conseil d'administration de TELUS a la responsabilité globale du rendement en matière de durabilité. Le chef de la durabilité de TELUS est un haut dirigeant qui relève directement du comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration. Il approuve l'orientation stratégique de l'ensemble des programmes de durabilité. Le Rapport annuel sur la durabilité ne représente qu'un des moyens par lesquels nous communiquons nos progrès dans la poursuite de nos objectifs de durabilité. Il permet de regrouper les commentaires des intervenants sur nos programmes et notre rendement, afin que nous puissions respecter notre engagement et créer Un futur meilleur.

## Comité directeur de la durabilité

Le comité directeur de la durabilité est formé de hauts dirigeants provenant de toutes les unités d'affaires de TELUS. Ceux-ci sont responsables de l'intégration des éléments de durabilité dans l'ensemble de l'entreprise, en collaboration avec l'équipe de la durabilité. De plus, le comité favorise une culture de durabilité, se réunit régulièrement pour passer en revue les progrès par rapport à nos objectifs et évalue les initiatives en cours et nouvelles.

Le comité fournit chaque trimestre des analyses au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS. Il informe aussi le conseil d'administration de l'avancement d'autres dossiers liés à la durabilité, habituellement au premier trimestre de l'année.

## Conseil national de la durabilité et Équipes vertes

TELUS reconnaît depuis longtemps l'importance de la participation et de l'enthousiasme des employés qui ont mis sur pied des Équipes vertes bénévoles partout au pays. En 2015, pour mieux appuyer les membres des Équipes vertes et faire évoluer la culture de durabilité à l'interne, nous avons formé un Conseil national de la durabilité.

Ce conseil est constitué d'un groupe diversifié de 22 employés qui consacrent de 5 à 10 pour cent de leurs heures de travail rémunérées à l'intégration des questions de durabilité de TELUS aux objectifs personnels liés au rendement. Chaque membre du conseil travaille à des enjeux importants en axant ses efforts sur les catégories suivantes dans des groupes de ressources précis :

- Information et sensibilisation;
- Gestion des ressources;
- Communications;
- Énergie et services publics;
- Croissance et soutien des Équipes vertes.

Le Conseil national de la durabilité s'est donné comme mission de :

- promouvoir la culture de durabilité en faisant office de chef de file et d'innovateur;
- créer des liens entre les membres de l'équipe, les clients et les partenaires, et les outiller;
- collaborer à l'harmonisation des objectifs d'affaires avec les cibles liées à la durabilité;
- souligner les bons coups tout en misant sur l'apprentissage et l'amélioration continus.

En 2016, le Conseil national de la durabilité et les Équipes vertes ont :

- mené 10 événements du Grand nettoyage des rivières canadiens, ce qui a permis de ramasser plus de 200 kg de déchets;
- contribué à 16 audits sur les déchets dans les installations de réseau et d'administration de TELUS;

- participé au Défi Transport national, ce qui a évité la consommation de 3 000 litres d'essence et, plus important, le rejet de 5 891 kg d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>;
- lancé une application interne de mobilisation en temps réel orientée vers la durabilité, qui réunit plus de 1 000 utilisateurs participant à de multiples initiatives de durabilité chaque semaine;
- élargi les Équipes vertes locales, qui comptent maintenant plus de 120 membres dans plus de 21 lieux et qui travaillent à améliorer la durabilité par des gestes concrets dans les immeubles et par l'adoption de comportements favorables.

Pour obtenir une description complète de nos pratiques de gouvernance de TELUS, y compris les politiques visant le conseil et la communication de l'information sur les pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la NYSE, reportez-vous à la circulaire d'information 2017 de TELUS ou consultez la section réservée à la gouvernance sur notre site web.

## Éthique

### Faire preuve d'intégrité

Pour tenir la promesse de la marque TELUS (Le futur est simple) et accorder la priorité aux clients, nous devons agir conformément aux principes de notre Code d'éthique et de conduite.

Le Code couvre notamment les domaines suivants :

- Notre engagement envers les clients, les actionnaires, les membres de l'équipe et les collectivités;
- Caractère privé des communications;
- Confidentialité de l'information;
- Fraude;
- Concurrence loyale, légale et éthique;
- Conflit d'intérêts;
- Respect en milieu de travail et droits de la personne;
- Biens et renseignements de l'entreprise;
- Rapports avec les fournisseurs;
- Pots-de-vin et paiements de facilitation.

Notre engagement à respecter les règles d'éthique témoigne de nos valeurs collectives d'inclusion et de transparence, et de notre responsabilité commune d'adopter une conduite irréprochable. En tant qu'équipe, nous croyons que nos méthodes de travail comptent tout autant que ce que nous cherchons à accomplir. C'est pourquoi nous nous attendons à ce que la famille TELUS élargie – entrepreneurs, fournisseurs, vendeurs, partenaires communautaires et membres du conseil d'administration, par exemple – partage notre volonté d'agir avec intégrité sur le plan personnel et professionnel.

Mis à jour et approuvé par le conseil d'administration chaque année, le Code d'éthique et de conduite est accessible sur les sites web interne et externe de TELUS. Tous les membres de l'équipe suivent le cours annuel Intégrité, qui renforce le message éthique du Code. Ce cours obligatoire pour tous couvre des sujets comme le conflit d'intérêts, la lutte contre la corruption, le don et la réception de cadeaux ainsi que la protection des biens de l'entreprise. Les membres de l'équipe doivent confirmer au moyen d'une signature qu'ils ont lu le Code et déclaré tout conflit d'intérêts potentiel. La totalité des membres de l'équipe ont suivi le cours Intégrité et fourni les confirmations connexes tous les ans depuis 2006.

### LigneÉthique TELUS

Le service LigneÉthique TELUS (1-888-265-4112 ou [telus.ethicspoint.com](http://telus.ethicspoint.com)) permet aux employés et aux parties prenantes externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de formuler des plaintes sur la comptabilité, les contrôles internes ou l'éthique.

En 2016, le Bureau de l'éthique a reçu 492 <sup>A</sup> appels de personnes qui désiraient obtenir des conseils sur des questions d'éthique ou déposer une plainte. Il s'agit d'une hausse de 20 pour cent par rapport aux 410 appels reçus en 2015, hausse qui s'explique principalement par l'augmentation des effectifs, ainsi que par des activités de formation et de sensibilisation accrues. Chaque plainte a fait l'objet d'une enquête et d'un suivi approprié, en plus d'être signalée au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du conseil d'administration de TELUS. Le Code d'éthique et de conduite de TELUS présente les étapes du traitement des plaintes, qui comprennent l'évaluation, l'enquête, la protection des personnes ayant effectué un signalement, la possibilité de se défendre, les pièces versées au dossier et le signalement des manquements.

Comme c'était le cas au cours des années précédentes, aucun employé jouant un rôle important dans les contrôles internes relatifs à l'information financière n'a commis de fraude.

Toute violation du Code peut donner lieu à diverses mesures disciplinaires ou correctives pouvant aller jusqu'au congédiement. Les violations les plus fréquentes étaient liées aux politiques d'entreprise. Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions, et certaines ont donné lieu à des mesures disciplinaires et au congédiement de plus d'un employé.

## Sanctions pour manquement à l'éthique

Mesures correctives	2016	2015	2014
Licenciement	116	71	97
Suspension	25	21	33
Lettre au dossier	24	11	36
Démission	13	11	1
<b>Total des employés sanctionnés</b>	<b>178</b>	<b>114</b>	<b>167</b>

Le rapport détaillé des activités de la LigneÉthique, qui traite de la nature des plaintes et des demandes, ainsi que des manquements (type, lieu, secteur d'activités et ancienneté de l'employé concerné) est transmis chaque trimestre au comité d'audit et au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du Conseil d'administration.

## Indice d'intégrité

En 2012, nous avons créé un indice d'intégrité qui permet d'évaluer :

- la sensibilisation et la compréhension des membres de notre équipe dans ce domaine;
- l'intégrité des hauts dirigeants;
- l'efficacité de la formation sur l'intégrité.

Exprimé en pourcentage, l'indice repose sur les résultats du cours Intégrité, les sondages internes auprès des employés, les sondages externes auprès des clients et les violations signalées de nos politiques. Depuis cinq ans, nous enregistrons des résultats de l'ordre de 93-94 pour cent, ce qui démontre que nous comprenons bien cet enjeu, que notre comportement est adéquat et que notre formation est efficace.

## Conformité à la réglementation

### Adapter nos pratiques commerciales

#### Aperçu

L'évolution constante du cadre réglementaire et les avancées technologiques rapides signifient que nous devons continuellement adapter nos pratiques commerciales et nos services pour répondre aux exigences du marché. TELUS se distingue de la concurrence en plaidant pour des changements à la réglementation et en démontrant sa conformité légale et réglementaire, tout en fournissant des produits et des services fiables et d'une importance cruciale.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) supervise les services de télécommunication et de radiodiffusion au Canada. Bien que la majeure partie des services de TELUS ne soit plus assujettie à la réglementation des tarifs, nous maintenons la tarification de certains services de télécommunication. En 2016, le CRTC et les tribunaux ont rendu des décisions importantes qui ont une incidence sur notre façon de fournir des services aux Canadiens et de contribuer à l'économie numérique.

En voici les faits saillants :

- Le nouveau cadre réglementaire relatif à la télévision locale et communautaire offre une plus grande souplesse à TELUS quant à la programmation locale de son service OPTIK et aux projets qui ne sont pas liés au système de radiodiffusion traditionnel;
- Dans l'arrêt *Rogers Communications Inc. c. Châteauguay*, la Cour suprême du Canada confirme la compétence exclusive du gouvernement fédéral quant à la détermination de l'emplacement des tours de télécommunication. Ainsi, pour construire et entretenir leurs réseaux, les fournisseurs de services de télécommunication ne sont assujettis qu'au cadre législatif fédéral, lequel est conçu pour tenir compte des enjeux locaux;
- L'accès Internet haute vitesse est maintenant considéré comme un service de télécommunication de base. TELUS pourra donc obtenir du financement pour réaliser divers projets dans ses zones d'exploitation où les vitesses n'atteignent pas les cibles établies dans la décision. Notons que TELUS a déjà mené à bien bon nombre des initiatives stipulées dans la décision.

Nous souhaitons développer nos réseaux en fonction du cadre fédéral exclusivement, et nous avons à cœur de collaborer avec les autorités et les collectivités autochtones, de respecter les seuils sécuritaires d'émissions de radiofréquences et

de communiquer toute l'information requise. Notre détermination à répondre aux exigences réglementaires témoigne de l'importance que nous accordons à la durabilité environnementale, économique et sociale. Pour obtenir des précisions concernant les répercussions de la réglementation sur notre entreprise, veuillez consulter les rubriques 9 et 10 du rapport de gestion compris dans notre [Rapport annuel de 2016](#).

## Conformité avec la législation et les codes de l'industrie

### Loi anti-pourriel

En vigueur depuis 2014, la [Loi canadienne anti-pourriel](#) (LCAP) vise à protéger les Canadiens des pourriels (p. ex. courriels et messages texte promotionnels), tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence. TELUS s'est dotée d'un programme de conformité à la LCAP, qui comprend des exigences en matière de consentement et de forme, lesquelles s'appliquent aux messages électroniques à vocation commerciale envoyés aux clients par TELUS ou en son nom. Les membres de l'équipe ont accès à un guide complet sur la conformité à la LCAP, ainsi qu'à des programmes de formation liés aux principales unités d'affaires et opérationnelles. TELUS démontre ainsi sa volonté de respecter toutes les dispositions de la LCAP, tout en permettant aux clients de recevoir de l'information sur ses produits et services par voie électronique, selon leurs préférences.

### Code sur les services sans fil

Le [Code sur les services sans fil](#) du CRTC est un code de conduite obligatoire à l'intention des fournisseurs qui offrent des services mobiles (voix ou données) aux particuliers et aux petites entreprises. Il établit des conditions de base en ce qui a trait aux droits des consommateurs et aux responsabilités des fournisseurs de services. Il traite de questions comme :

- la clarté et le contenu des ententes de services mobiles;
- la facturation des frais de résiliation anticipée;
- les plafonds obligatoires pour la transmission de données et les frais d'itinérance;
- l'élimination des frais d'annulation après deux ans.

Le CRTC a confirmé, au moyen de la [Fiche de rendement de la mise en application du Code sur les services sans fil](#), que TELUS répondait aux exigences du Code.

## Chef de file en matière de satisfaction de la clientèle

En 2016, TELUS a continué de dominer son groupe de référence quant à la satisfaction de la clientèle. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), qui gère le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#), a publié son rapport annuel en novembre 2016. Le [rapport](#) indique que TELUS a reçu moins de plaintes acceptées par le CPRST que tout autre fournisseur national de services de télécommunication. Koodo Mobile et Public Mobile, des entreprises affiliées à TELUS, ont aussi continué à dominer leur groupe de référence composé de marques appartenant à des fournisseurs nationaux, ayant été visées par le plus petit nombre de plaintes acceptées par le CPRST.

	Nombre de plaintes reçues par le CPRST	Pourcentage des plaintes totales
TELUS	570 <b>A</b>	7
Koodo Mobile	207 <b>A</b>	2,5
Public Mobile	46 <b>A</b>	0,6

En tant que titulaire d'une licence de spectre, TELUS doit adhérer au Code de sécurité 6, lequel établit des conditions qui limitent les radiofréquences émises par les structures de télécommunication, y compris les antennes. Un examen des modifications récemment apportées au [Code de sécurité 6](#) révèle que TELUS respecte les limites prescrites.

## Pratiques de gestion du trafic Internet

TELUS gère le trafic Internet sur de petites portions de son réseau filaire, conformément à la politique du CRTC. Dans les collectivités où la demande est supérieure à la capacité du réseau, la gestion du trafic permet d'offrir la meilleure expérience possible à la majorité des clients. Lorsque cette mesure devient nécessaire, les clients sont avisés avant sa mise en œuvre. Cette pratique permet à TELUS de respecter la politique du CRTC et d'offrir à la majorité (plus de 80 pour cent) des clients utilisant peu de bande passante une meilleure expérience et des vitesses Internet plus constantes.

TELUS utilise aussi une technique de gestion du trafic Internet appelée fonction d'optimisation de l'expérience de la vidéo mobile sur son réseau mobile 4G national. Celle-ci :

- optimise les fichiers vidéo diffusés en continu sur les réseaux mobiles;
- réduit la congestion du réseau;
- aide les clients à minimiser leur utilisation de données;
- permet d'accélérer la vitesse de chargement des vidéos et diminue les risques d'interruptions.

La technologie ne tient pas compte du contenu vidéo en continu visionné par les clients, mais est plutôt axée uniquement sur certaines caractéristiques techniques des fichiers vidéo.

Des renseignements sur les techniques de gestion du trafic Internet de TELUS et sur les régions concernées sont accessibles [ici](#) et [ici](#).

Montant des contributions à des partis politiques, campagnes et candidats provinciaux en 2016\* :

52 275 \$

## Droit d'auteur : conformité au régime d'avis et avis

Les dispositions relatives au régime d'avis et avis de la Loi sur le droit d'auteur obligent les fournisseurs de services Internet à transférer les avis qu'ils ont reçus de la part de titulaires de droits d'auteur aux clients concernés pour les informer de prétendues violations du droit d'auteur.

TELUS a commencé à transmettre ces avis de façon volontaire en 2005 et respecte les conditions du régime d'avis et avis depuis leur entrée en vigueur.

## Radiodiffusion

### TELUS défend les voix communautaires

En 2016, au moment où le CRTC se penchait sur le cadre réglementaire relatif à la télévision locale et communautaire, TELUS a plaidé avec succès pour la création d'un régime qui lui offrirait la possibilité de développer du contenu communautaire local pour son service OPTIK. À l'audience, TELUS s'est opposée à ce que le financement communautaire soit redirigé vers des réseaux de télévision hertzienne comme CTV, Global et CityTV, lesquels appartiennent à de grandes sociétés de communication intégrées verticalement et offrent très peu de programmation locale en comparaison des services communautaires. Optik Local et maCommunauté fournissent une tribune

importante aux producteurs locaux indépendants, en plus d'offrir une programmation primée. Le cadre réglementaire résultant de l'exercice permet à TELUS d'investir une plus grande part de sa contribution (les radiodiffuseurs titulaires de licence étant tenus de contribuer à un fonds destiné à la production de contenu canadien) dans la programmation d'Optik Local et de maCommunauté.

## Contributions politiques

Afin de soutenir le processus démocratique, TELUS verse à l'occasion des contributions à des partis politiques, campagnes et candidats régionaux au Canada. Ces contributions sont versées dans le respect des lois canadiennes et des limites applicables, ainsi que du [Code d'éthique et de conduite de TELUS](#). Conformément aux lois fédérales, TELUS :

- ne verse aucune contribution aux partis politiques, associations de circonscription ou candidats fédéraux;
- ne verse aucune contribution politique à l'étranger;
- indique chaque année le montant total de ses contributions politiques dans son Rapport sur la durabilité.

\*Le détail de ces contributions se trouve sur le site de l'agence électorale de chaque province.

## Continuité des affaires

### Accorder la priorité aux clients et aux collectivités

Chez TELUS, nous croyons qu'un solide plan de continuité des affaires est la pierre angulaire de notre culture. Les clients d'abord, de la fiabilité de nos produits et services et de notre soutien aux collectivités.

#### Planification, préparation, essai

TELUS connaît les menaces pouvant l'empêcher de remplir ses obligations envers ses clients, ses employés, la collectivité et ses actionnaires. Pour veiller aux intérêts de nos parties prenantes, nous avons mis sur pied un programme de continuité des affaires durable et en constante évolution. Celui-ci met l'accent sur la gestion des risques et des incidences commerciales qui pourraient découler d'une perturbation touchant nos services et réseaux de télécommunication et de TI, nos lieux de travail, nos effectifs ou notre chaîne d'approvisionnement.

Notre efficacité en matière de continuité des affaires s'appuie sur ces éléments clés du programme :

- Une structure de gouvernance qui mise sur le soutien de la direction, la surveillance du conseil d'administration et la mobilisation de toute l'entreprise pour assurer la continuité des affaires;
- Un programme de prévention, de préparation, d'intervention et de reprise après sinistre adapté aux risques, ainsi qu'un souci de résilience organisationnelle;
- Une stratégie de planification qui s'appuie sur les meilleures pratiques du secteur et qui correspond aux objectifs organisationnels;
- Une stratégie complète de gestion d'urgence misant sur une approche uniforme pour tous les niveaux de menaces, des responsabilités et des rôles bien établis, une équipe de gestion de crise formée de hauts dirigeants et des moyens de joindre les principales parties prenantes internes et externes;
- Une évaluation régulière des risques et des répercussions potentielles, et des mesures d'atténuation des risques et de préparation lorsque les répercussions potentielles dépassent le seuil de tolérance de TELUS;
- Une culture qui favorise le leadership, la responsabilisation et le perfectionnement constant en matière de continuité des affaires (ce qui repose sur la formation et la sensibilisation, les exercices et les mises à l'essai, et l'intégration de la résilience aux processus organisationnels).

#### Collaborer avec les collectivités et l'industrie

TELUS collabore avec tous les paliers de gouvernement afin d'assurer la préparation aux interventions en cas d'urgence ou de catastrophe. À cette fin, nous participons aux évaluations des risques, aux exercices d'urgence et aux autres initiatives de planification. Nos plans de reprise des télécommunications après sinistre cadrent toujours avec les priorités communautaires et gouvernementales. Nous fournissons les services et l'équipement nécessaires aux mesures d'urgence dans les collectivités. De plus, des membres de l'équipe TELUS font partie des équipes en place dans les centres d'action communautaires et gouvernementaux lorsque des situations d'urgence et des catastrophes se produisent.

Nous contribuons depuis longtemps aux activités des organismes de continuité des affaires et au développement des normes et des pratiques connexes. Nous jouons par exemple un rôle clé au sein de [Disaster Recovery Institute \(DRI\) Canada](#) et soutenons la norme Z1600 sur la gestion des urgences et de la continuité de l'[Association canadienne de normalisation \(CSA\)](#). TELUS compte également parmi les membres fondateurs d'un groupe national d'entreprises de télécommunications travaillant à renforcer la résilience des réseaux de télécommunications canadiens.

#### Réagir aux événements

TELUS affiche une solide feuille de route en matière de gestion efficace des répercussions d'événements perturbateurs. Les 10 dernières années ont été marquées par des phénomènes météorologiques violents, et nous avons pris les mesures nécessaires lors des feux de forêt, des inondations et des intempéries qui ont affecté nos activités. Les [inondations de 2013 dans le Sud de l'Alberta](#) et les [feux de forêt de 2016 à Fort McMurray](#) en Alberta ont ravagé des collectivités et mis à l'épreuve les ressources d'intervention d'urgence de toutes les organisations. Néanmoins, nous démontrons continuellement que nous sommes en mesure de maintenir les services de télécommunications et de soutenir les collectivités qui traversent ces épreuves.

## Reconnaissance

TELUS a été récompensée par de nombreux organismes nationaux et internationaux pour son engagement envers la planification rigoureuse de la continuité des affaires :

- Prix d'excellence de 2017 de DRI International décerné pour l'intervention et la reprise après sinistre de l'année, que nous avons reçu à la suite des feux de forêt de 2016 à Fort McMurray;
- Prix nord-américain de 2014 du Business Continuity Institute dans la catégorie de la reprise après sinistre la plus efficace de l'année, soulignant notre intervention lors des inondations de 2013 dans le Sud de l'Alberta.

## Priorités actuelles et futures

Les répercussions des changements climatiques et les phénomènes météorologiques extrêmes fréquents qu'ils entraînent demeurent une source de préoccupation croissante pour TELUS. Nous tirons des leçons de ces situations et mettons à profit les pratiques de premier plan dans l'industrie pour réduire les risques et améliorer nos capacités d'intervention. Nous misons notamment sur :

- la surveillance améliorée des conditions météorologiques;
- des plans d'intervention en cas d'intempérie;
- la gestion améliorée des incidents et des interventions;
- la résilience organisationnelle.

Étant donné la hausse du nombre d'incidents de cybersécurité, nous avons renforcé notre capacité à faire face à de telles menaces, par exemple au moyen d'équipes de surveillance et de plans d'intervention en cas d'incident de cybersécurité.

TELUS attache une grande importance à l'amélioration continue. En 2017, nous avons entrepris un examen exhaustif de notre programme de continuité des affaires en poursuivant les objectifs ci-dessous :

- Améliorer notre capacité à détecter les menaces pour l'entreprise;
- Sensibiliser le personnel aux risques;
- Renforcer notre capacité de gestion et de reprise des activités à la suite d'événements perturbateurs.

# Rapports

Au fil du temps, le Rapport sur la durabilité est devenu un outil très efficace pour établir le dialogue avec les parties prenantes. Il nous permet aussi de communiquer, de gérer et de mesurer notre rendement dans ce domaine ainsi que les répercussions des gestes que nous posons. Le processus de collecte d'information en vue du Rapport sur la durabilité nous permet de détecter de façon précoce les risques actuels et nouveaux sur les plans environnemental, social et autres.

## Message du président et chef de la direction

### Produire des résultats remarquables pour les Canadiens



À TELUS, notre réussite est fondée sur l'écoute, l'apprentissage et l'adoption de nouvelles idées en vue d'accorder la priorité aux clients, chaque jour. Nous avons à cœur d'améliorer la vie de nos concitoyens et le monde dans lequel nous vivons. Nous désirons être un chef de file mondial de la durabilité, et cet objectif est profondément ancré dans notre culture d'entreprise et oriente toutes nos décisions. À partir d'une approche équilibrée, nous misons sur notre passion et nos ressources pour exploiter la technologie et ainsi produire des résultats remarquables qui se répercutent sur l'économie

numérique, la santé, l'environnement, l'éducation, la vie privée et la confiance des gens, ainsi que l'esprit communautaire – et qui profitent aux clients et aux collectivités.

### Protéger l'environnement pour protéger nos enfants

Notre démarche en matière de durabilité est soutenue par les membres de l'équipe TELUS, qui travaillent avec passion à apporter une contribution positive, que ce soit en découvrant de nouveaux moyens novateurs de réduire nos émissions de gaz à effet de serre et notre consommation d'énergie et d'eau, ou en servant de modèle de leadership en ce qui concerne le recyclage, la réduction des déchets, l'énergie renouvelable et la gestion de la chaîne d'approvisionnement durable. Nos Équipes vertes renforcent

ces efforts en organisant un éventail d'activités amusantes et dynamiques tout au long de l'année, afin d'accroître la sensibilisation et d'inciter encore davantage les autres à travailler à la réduction de notre empreinte écologique globale. De plus, pour que tous les membres de l'équipe puissent contribuer à l'atteinte de nos objectifs de durabilité, nous avons intégré un indice de durabilité à la carte de pointage de l'entreprise.

L'intégration des enjeux de durabilité dans l'ensemble de la stratégie nationale de l'immobilier demeure une priorité clé de TELUS. Ainsi, nous regroupons nos bureaux et construisons de nouveaux immeubles avancés technologiquement et efficaces sur le plan énergétique à l'échelle du Canada. Depuis son ouverture en 2015, TELUS Garden, notre tour de bureaux certifiée LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Platine à Vancouver, apporte une valeur inestimable. L'immeuble offre non seulement un environnement de travail sain et inspirant aux membres de l'équipe, mais l'espace de rencontre au dernier étage est également devenu un lieu de choix où tenir des événements dans la collectivité. Symbole d'innovation et de durabilité, TELUS Garden a été désigné le meilleur immeuble de grande hauteur au monde dans le cadre des prix Architizer A+ de 2016. Il s'agit du premier immeuble au Canada à recevoir cette récompense prestigieuse.

L'élargissement de notre portefeuille d'immeubles de bureaux aux caractéristiques technologiques et environnementales de pointe se poursuit à Calgary, où TELUS Sky a commencé à prendre forme en 2016 et offre aux membres de l'équipe un avant-goût de leur futur environnement. TELUS Sky compte parmi les immeubles les plus novateurs technologiquement et évolués sur le plan environnemental en Amérique du Nord. Véritable reflet de notre engagement envers la collectivité, ce projet immobilier phare au cœur du centre-ville de Calgary stimulera la vigueur économique et la vitalité de la province.

Les membres de l'équipe sont déterminés à préserver et à protéger l'environnement, ce qui fait de TELUS une entreprise largement reconnue pour ses pratiques de durabilité. En effet, TELUS figure à l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique depuis 16 ans et a été ajoutée à l'indice mondial Dow Jones en 2016. Cette marque de distinction a été accordée à une entreprise canadienne sur neuf seulement au sein de 24 groupes sectoriels.

## Investir pour créer un futur meilleur

Nous nous employons à mettre en œuvre la stratégie de TELUS à long terme : exploiter la puissance d'Internet pour apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements. Pour soutenir ces efforts, nos dépenses disciplinées en immobilisations sont affectées à nos activités de base. Les investissements dans l'expansion des technologies à large bande, dont la technologie TELUS PureFibre et les réseaux 4G LTE évolué et 5G, demeurent un volet clé de cette stratégie. Notre leadership en matière d'innovation et l'évolution des technologies mobile et filaire comblent le fossé numérique, en offrant aux Canadiens l'accès à des services voix, Internet et télévision sécurisés, rapides et fiables. La pérennité des collectivités canadiennes s'en trouve renforcée pour les décennies à venir.

Grâce au réseau de pointe TELUS PureFibre, nous aidons les clients à travailler plus intelligemment, à vivre mieux et à consacrer davantage de temps à ce qui leur importe le plus. En 2016, la portée du réseau TELUS PureFibre s'est élargie pour rejoindre plus d'un million d'endroits en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Nous proposons aux clients consommateurs et d'affaires les outils et la vitesse dont ils ont besoin pour participer pleinement à la société et à l'économie numérique. Par le fait même, nous jetons les bases d'une infrastructure fiable et évolutive pour les établissements de santé intelligents et les maisons, les entreprises, les écoles et les villes intelligentes d'un futur rapproché. L'an dernier, nous sommes devenus le premier grand fournisseur de service de télécommunication à offrir une vitesse de téléchargement symétrique en amont et en aval en lançant le service Internet 150/150. Nous sommes également la première entreprise de l'ouest du Canada à proposer le service ultra haute définition 4K. Les clients du service Télé OPTIK ont profité d'une expérience visuelle tout à fait unique en regardant le championnat mondial junior de hockey de l'IIHF 2017 (événement commandité par TELUS qui suscite l'enthousiasme des Canadiens) avec une éblouissante définition 4K.

En 2016, la couverture de notre réseau 4G LTE a atteint 97 pour cent de la population canadienne, et elle continue de s'élargir. Conformément à notre engagement envers l'amélioration continue et l'innovation, nous sommes parvenus au Labo virtuel 5G à Vancouver à des vitesses de transmission mobile jusqu'à 200 fois plus rapides que celles du réseau LTE actuel. TELUS demeurera un chef de file mondial de la technologie mobile, grâce à son évolution vers un réseau 5G intégré. Cette technologie alimentera les voitures autonomes et les maisons, les entreprises et les villes intelligentes, en plus de propulser les applications, les appareils et les services qui favorisent le bien-être, améliorent les résultats en éducation et appuient la durabilité environnementale.

## Innover pour générer des résultats sociaux positifs

Les avantages des technologies convergentes s'étendent également au domaine de la santé, dans lequel nos technologies novatrices font progresser notre programme de transformation des soins de santé. Au Canada, l'accès à des soins efficaces pose de plus en plus de difficulté, en raison surtout du vieillissement de la population et de l'impossibilité d'accroître les soins financés par l'État. En mettant en réseau les dossiers de santé personnels pour les consommateurs, les dossiers médicaux électroniques pour les médecins et les systèmes de gestion d'officine pour les pharmaciens, nous travaillons à réduire les coûts de prestation des soins de santé, tout en améliorant l'accès aux soins à tous les Canadiens.

L'un des volets fondamentaux de notre promesse Les clients d'abord prend forme dans la détermination de notre équipe à aider les Canadiens à réaliser leurs activités en ligne et à utiliser leurs appareils mobiles en toute sécurité et avec confiance. Dans le cadre du programme éducatif TELUS AVERTI centré sur la sécurité dans l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents, plus de 1,7 million de Canadiens ont été sensibilisés à ce sujet au cours des trois dernières années. TELUS AVERTI fait aussi partie intégrante du programme Branché pour l'avenir TELUS, que nous avons lancé à l'automne 2016 pour éliminer les obstacles à l'accès à Internet de familles monoparentales à faible revenu de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

## Créer des collectivités plus fortes, bienveillantes et diversifiées

Je crois depuis longtemps que TELUS compte l'équipe la plus talentueuse de l'industrie mondiale des télécommunications. Notre culture gagnante a non seulement mené à des résultats hors pair pour l'entreprise, mais elle se répercute aussi positivement et profondément sur les collectivités. La culture philanthropique de TELUS est cœur de notre démarche pour créer un futur meilleur. Au moyen d'anecdotes personnelles, nous présentons les nombreux gestes positifs que posent les membres de l'équipe et qui profitent à leurs collègues, aux clients, aux collectivités et aux actionnaires. Notre mission consiste à redéfinir la raison d'être d'une entreprise de technologie au sein d'une société numérique en perpétuelle évolution. En travaillant à bâtir un futur meilleur, nous démontrons notre engagement à combler le fossé numérique; à produire des résultats améliorés en santé; à prendre soin de la planète que nous laisserons à nos enfants; à offrir des occasions formatrices aux dirigeants de demain; à protéger les citoyens dans le monde numérique; et à bâtir des collectivités plus fortes et plus humaines en donnant où nous vivons.

Notre équipe sait qu'il existe un lien étroit et puissant entre le succès de notre entreprise et le mieux-être des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Ainsi, au moment où des feux de forêt ont dévasté Fort McMurray dans le nord de l'Alberta au début de 2016, les membres de l'équipe ont ouvert leur cœur et se sont retroussé les manches pour aider leurs concitoyens dans le besoin. La famille TELUS, aidée de ses clients, a recueilli la somme extraordinaire de 1,2 million de dollars et fait l'équivalent de plus de 100 000 jours de bénévolat et de travail en appui aux familles de l'endroit.

Dans le cadre des Journées du bénévolat annuelles de TELUS, les citoyens ont l'occasion de poser des gestes concrets dans leurs collectivités. En 2016, un nombre record de 28 000 membres de l'équipe actuels et retraités ainsi que leurs proches et amis ont effectué 60 000 heures de service à l'occasion de 1 500 activités organisées dans différentes villes du monde, ce qui représente une hausse de 13 pour cent par rapport à l'an dernier.

L'appui aux collectivités est ancré dans le travail des comités d'investissement communautaire de TELUS. Depuis leur création en 2005, ces 15 comités ont fait don de 60,7 millions de dollars dans le cadre de 5 600 projets dans des collectivités partout dans le monde. Ils ont ainsi amélioré la vie de plus de 2 millions de jeunes et de leur famille. Au cours de l'année, nous avons continué à élargir la portée de ces efforts en mettant sur pied deux nouveaux comités (un au Manitoba et un autre à l'étranger, en Roumanie), ce qui porte à 17 le nombre total de comités d'investissement communautaire dans le monde.

Grâce à l'engagement extraordinaire de l'équipe TELUS à bâtir des collectivités plus fortes, plus sécuritaires et plus saines, depuis 2000, nous avons versé un montant remarquable de 482 millions de dollars en dons et effectué plus de 1 million de jours de travail et de bienfaisance. Ensemble, nous produisons des résultats extraordinaires grâce à la passion de notre équipe et à la confiance de nos clients.

## Miser sur la force de notre équipe et de notre culture pour réaliser nos objectifs

Notre priorité absolue consistera toujours à accorder la priorité aux clients. Nous poursuivons nos activités commerciales dans un esprit d'ouverture, de transparence et d'intégrité en communiquant publiquement nos cibles et notre rendement en ce sens. Conformément à notre engagement à nous améliorer continuellement dans tout ce que nous accomplissons, nous poursuivons notre collaboration avec notre clientèle diversifiée et nos nombreux partenaires communautaires pour améliorer encore davantage notre rendement en tant qu'organisation responsable socialement et entreprise citoyenne de premier plan.

J'espère que le Rapport sur la durabilité de 2016 vous inspirera en vous démontrant les résultats extraordinaires que produit l'équipe TELUS sur les plans humain, social et environnemental dans les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. En nous appuyant sur notre stratégie impérissable, nous continuerons à bâtir un futur meilleur grâce à la passion de notre équipe et à la fidélité de nos clients.

Nous vous remercions de votre soutien, et nous serons heureux de recevoir vos idées et vos commentaires sur la façon dont nous pouvons nous améliorer encore davantage en tant que chef de file en matière de durabilité. Nous sommes toujours à l'écoute.



Darren Entwistle  
Membre de l'équipe TELUS depuis 2000  
Le 21 mai 2017

## Message de la chef de la durabilité

### Travailler pour le bien de la société



En 2016, nous avons progressé à pas de géants vers notre objectif de façonner un avenir plus sain et durable. Les membres de l'équipe ont travaillé sans relâche pour ancrer les valeurs de durabilité encore plus profondément au cœur de l'entreprise. Concrètement, cela se traduit par de nouvelles façons d'affronter des enjeux importants, comme les changements climatiques, les incertitudes réglementaires, la cybersécurité et la hausse des coûts associés à la prestation de soins de santé. Nous surmontons ces défis grâce à nos technologies, qui permettent des améliorations constantes, ainsi qu'au dévouement et à la passion de l'équipe TELUS : la plus talentueuse du monde.

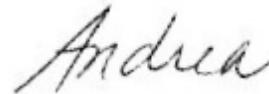
Nous avons fait de grands progrès en vue de combler le fossé numérique. Bien que le Canada soit à l'avant-scène du développement technologique, plus de la moitié des foyers canadiens gagnant moins de 30 000 \$ par année n'ont pas d'accès Internet, ce qui les désavantage sur le plan de l'emploi et de l'éducation. L'expansion du réseau TELUS PureFibre et la mise sur pied de programmes comme Branché pour l'avenir (lequel offre un accès Internet haute vitesse à bas prix à plus de 33 000 familles à faible revenu en Colombie-Britannique et en Alberta), sont des exemples d'investissements dans nos collectivités qui favorisent la croissance économique et la prospérité du pays. Le programme TELUS AVERTI sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents contribue à la sécurité des familles en ligne. À ce jour, plus de 1,7 million de Canadiens y ont eu accès. De plus, en partenariat avec l'organisme UNIS, nous aidons les parents et les enfants à lutter contre la cyberintimidation grâce à divers outils.

Nos clients nous confient leurs renseignements personnels en toute confiance, et nous continuons d'agir en leader éclairé sur le plan de la vie privée et de la protection

des données. Nous renouvelons notre engagement de longue date à préserver la confidentialité de l'information dans toutes nos sphères d'activité en misant sur des ressources transparentes pour informer les clients au sujet de la cueillette et de la protection des données personnelles.

Fidèles à notre vision, nous nous efforçons d'offrir aux équipes de partout au pays un milieu de travail à la fine pointe de la technologie et des tendances environnementales. Notre parc immobilier écologique transforme non seulement nos façons de travailler ensemble, mais aussi les quartiers environnants pour le bien des générations futures. Nous sommes fiers d'être un chef de file mondial en matière de durabilité. J'ai l'intime conviction qu'il est de notre devoir d'offrir aux Canadiens les moyens de travailler plus intelligemment et de vivre mieux, afin qu'ils puissent profiter pleinement de ce qui leur est cher.

Avec toute ma gratitude,



**Andrea Goertz**  
Chef de Communication et durabilité  
Membre de l'équipe TELUS  
21 avril 2017

## Énoncés prospectifs

Ce Rapport sur la durabilité contient des énoncés prospectifs et de l'information prospective au sens des lois applicables sur les valeurs mobilières (collectivement, les « énoncés prospectifs »). Les énoncés prospectifs comprennent tout énoncé qui ne fait pas référence à des faits historiques. Ils se caractérisent généralement par des mots comme but, cible, conseils, hypothèse, perspectives, objectif, stratégie et autres expressions semblables, ainsi que par des verbes, souvent au conditionnel ou au futur, comme anticiper, chercher, croire, destiner, s'efforcer, estimer, planifier, pouvoir, prévoir et viser. Ils portent sur nos cibles, notamment sur nos cibles à long terme, nos indicateurs de rendement clés et nos objectifs en matière de durabilité, nos plans sur les programmes communautaires nouveaux ou prolongés ainsi que sur nos plans de dépenses en immobilisations, nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et d'achat d'actions, et nos résultats. Par définition, les énoncés prospectifs sont soumis à des risques et à des incertitudes. Ils sont fondés sur des hypothèses, y compris des hypothèses sur les conditions économiques futures et des plans d'action, comme indiqué dans le rapport de gestion de notre Rapport annuel 2016. Ces hypothèses peuvent toutefois se révéler fausses. Les résultats et les événements réels peuvent différer grandement des attentes exprimées de façon implicite ou explicite par TELUS dans les énoncés prospectifs.

Les risques et les incertitudes susceptibles de faire en sorte que le rendement ou les événements réels diffèrent considérablement des énoncés prospectifs formulés dans le présent document et dans d'autres documents déposés par TELUS comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- **La concurrence**, y compris notre capacité à continuer de fidéliser les clients en leur offrant une expérience client améliorée, notamment par le déploiement et l'exploitation de nouveaux réseaux mobiles; la capacité des concurrents de l'industrie de lancer avec succès leurs plateformes respectives et de regrouper les services voix sur IP (« VoIP »), les services interurbains, l'accès Internet haute vitesse et, dans certains cas, les services mobiles dans un seul forfait mensuel ou dans un forfait mensuel à tarif réduit, en plus de leurs services de diffusion existants et de leurs services de télévision par satellite; le succès remporté par les nouveaux produits, les nouveaux services et les systèmes de soutien, comme l'Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; l'intense rivalité continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles et filaires, y compris les nouveaux arrivants ou ceux ayant changé de nom, les

câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, crée des pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») et sur les taux de désabonnement liés à tous les services (mobiles et filaires), comme le font les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, y compris les forfaits liés aux services de transmission de la voix et de données et la disponibilité croissante des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les pressions sur les PMAA et les taux de désabonnement liés au service Internet haute vitesse et au service de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes résidentielles et commerciales d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de fidélisation des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et au service Internet haute vitesse ainsi que les coûts connexes; de même que notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable.

- **Le remplacement de la technologie**, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels, en raison de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement par des services mobiles ainsi que de la diminution générale du marché pour les services de télévision payés; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse continue des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix, en raison notamment du remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications de services par contournement; le remplacement des services mobiles par les services Wi-Fi, lesquels sont de plus en plus accessibles; les technologies révolutionnaires comme les services par contournement IP (protocole Internet) qui pourraient supplanter nos services, y compris les services de télévision et de divertissement, et avoir une incidence sur les produits d'exploitation.
- **La technologie**, y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui pourraient un jour mettre à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale; notre dépendance envers la technologie de l'information et la nécessité de comprendre et de simplifier nos systèmes existants; les options au chapitre de la technologie, les voies d'évolution des technologies et les plans de mise en œuvre des réseaux mobiles et filaires (y compris les initiatives liées aux réseaux à large bande, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné [FTTP], le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, les services mobiles 5G et la disponibilité des ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande); le recours aux ententes de partage de réseau mobile, qui ont facilité le déploiement de nos technologies sans fil; le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, lesquels



pourraient entraver le succès des mises à niveau et l'évolution de la technologie que nous offrons (comme les services TELUS TV); le taux de concentration et d'emprise sur le marché des fournisseurs d'équipement pour réseaux, des services TELUS TV et d'appareils mobiles; le rendement de la technologie mobile; l'anticipation à long terme de la nécessité d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données; le déploiement et l'exploitation de nouveaux réseaux filaires à large bande à un coût raisonnable et d'une disponibilité raisonnable et le succès remporté par les nouveaux produits et services lancés pour le réseau; la fiabilité des réseaux et la gestion des changements; les incertitudes entourant notre stratégie visant à remplacer certains réseaux filaires, systèmes et services existants pour réduire les charges d'exploitation.

- **Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles en vue d'acquérir des licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre ou auprès de tiers**, pour les motifs suivants : nos initiatives concernant la large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibre optique; notre déploiement continu de nouvelles technologies mobiles comme le 5G; l'utilisation du nouveau spectre acquis; les investissements dans la résilience et la fiabilité des réseaux; la demande des abonnés visant les services de transmission de données; les systèmes et les processus d'affaires en pleine évolution; la mise en œuvre d'initiatives en matière d'efficacité; la capacité de soutenir les contrats d'engorgement et complexes; les futures enchères concernant le spectre pour les services mobiles que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). L'ampleur de nos dépenses d'investissement pourrait être plus grande si nous n'obtenons pas les résultats financiers et opérationnels visés.
- **Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation**, y compris les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence dans le secteur des services mobiles; l'examen du Code sur les services sans fil par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »); l'examen par le CRTC des services mobiles de gros dans le cadre duquel il a été déterminé que le CRTC réglementera les tarifs d'itinérance liés aux services de gros basés sur la technologie GSM au Canada ainsi que l'établissement de ces tarifs; les futures enchères de spectre (y compris les restrictions imposées aux fournisseurs de services mobiles établis, le spectre réservé qui favorise certaines entreprises de télécommunications et d'autres avantages dont bénéficient les nouveaux participants et les participants étrangers ainsi que la quantité de spectre acquis et les coûts engagés pour acquérir ce spectre); les restrictions sur l'acquisition, la vente et le transfert de licences de spectre; l'incidence à long terme indéterminée de l'examen entrepris par le CRTC des services filaires de gros; l'incidence éventuelle de la décision du CRTC d'exiger des remboursements au prorata lorsque les clients résilient leurs services; l'examen par le CRTC du régime de qualité du service aux concurrents; l'examen par le CRTC du cadre de réglementation du service de relais téléphonique; la proposition du CRTC concernant le retrait progressif du régime de subvention du service local; l'incidence

de l'examen des politiques culturelles du Canada par la ministre du Patrimoine canadien; l'intégration verticale dans l'industrie de la radiodiffusion qui permet aux concurrents de devenir propriétaires du contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; l'intention annoncée par le gouvernement fédéral dans son budget du 22 mars 2017 d'examiner la Loi sur la radiodiffusion et la Loi sur les télécommunications; les restrictions concernant la propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens ainsi que la surveillance continue de ces restrictions et le maintien de la conformité à celles-ci.

- **Les questions touchant les ressources humaines**, y compris l'embauche, la fidélisation et la formation appropriée du personnel dans un secteur hautement concurrentiel et le niveau de participation des employés.
- **Les risques liés aux processus**, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements concernant le remplacement et la mise à niveau des systèmes, la réingénierie des processus et l'intégration des activités (y compris notre capacité à faire en sorte que les acquisitions, les dessaisissements ou l'établissement de partenariats soient effectués au moment opportun et à récolter les avantages stratégiques prévus), le risque d'échec de la migration des établissements de détail et de la clientèle des services mobiles postpayés de Manitoba Telecom Services Inc. acquis dans le cadre de la transaction avec BCE Inc; l'impossibilité d'assurer la bonne exécution des ententes complexes conclues avec de grandes entreprises en raison du manque de ressources disponibles, de la capacité limitée des systèmes et du niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services; notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger; les atteintes à la sécurité et à la confidentialité de l'information, y compris la perte ou le vol de données; les atteintes intentionnelles à notre infrastructure et à nos activités; les risques liés aux activités de réaménagement des coentreprises immobilières
- **La capacité de réussir la mise en œuvre des initiatives de réduction des coûts et d'obtenir les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres charges, sans perdre de vue l'importance du service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'ont aucune incidence négative sur les activités commerciales.** Parmi ces initiatives, on trouve : notre programme visant à exercer nos activités de manière efficace et efficiente pour accroître le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (le « BAIIA »), y compris les avantages découlant de l'initiative de rémunération remaniée dont les droits sont acquis immédiatement; l'intégration des activités; l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation, y compris les programmes de réduction du nombre d'employés équivalents temps plein; les activités d'approvisionnement; la rationalisation de biens immobiliers. D'autres initiatives visant à améliorer l'efficacité et l'efficacité des produits et des coûts continueront d'être envisagées et mises en œuvre, selon les besoins.

- **Les exigences en matière de financement et d'endettement**, y compris notre capacité à obtenir du financement et à maintenir des notations du crédit de première qualité d'environ BBB+, ou une notation équivalente.
- **La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2019 et la capacité de maintenir et d'exécuter notre programme pluriannuel de rachat d'actions jusqu'en 2019.** Ces programmes pourraient être perturbés par des facteurs tels que la concurrence sur le marché et la performance économique au Canada, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les faits nouveaux et les décisions en matière de réglementation. Les décisions au sujet des dividendes trimestriels sont prises par notre conseil d'administration (le « conseil ») en regard de la situation financière et des perspectives de la société. Le programme de rachat d'actions pourrait être compromis si nous décidons de ne pas procéder au rachat de nos actions, selon les décisions que prend le conseil à ce sujet de temps à autre et compte tenu de la situation financière et des perspectives de la société et du cours des actions de TELUS. En conséquence, il n'existe aucune certitude que ces programmes seront maintenus jusqu'en 2019.
- **Les questions fiscales**, y compris l'interprétation des lois fiscales complexes par les autorités fiscales qui pourraient différer de nos interprétations; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; les dépenses fiscales qui pourraient être supérieures à celles prévues; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat en utilisant les fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes et partenaires commerciaux; l'adoption par les autorités fiscales de pratiques d'audit plus rigoureuses.
- **Les litiges et questions d'ordre juridique**, y compris notre capacité à présenter des défenses efficaces dans le cadre d'enquêtes, de procédures réglementaires, de réclamations et d'actions en justice, y compris les réclamations de contrefaçon de propriété intellectuelle et les recours collectifs intentés contre nous, les instances, poursuites pour contrefaçon de propriété intellectuelle et recours collectifs éventuels à la suite de plaintes déposées par les consommateurs ou de réclamations pour atteinte à la protection des données ou des renseignements personnels et à la sécurité et les réclamations en responsabilité à l'égard du marché secondaire; la complexité de la conformité aux lois du Canada et d'autres pays.
- **La santé, la sécurité et l'environnement**, y compris le temps de travail perdu des employés par suite de maladies ou de blessures, les inquiétudes du public au sujet des émissions de radiofréquences, les préoccupations environnementales touchant notre entreprise, notamment le changement climatique, les déchets et le recyclage des déchets, les risques liés aux systèmes d'alimentation en carburant dans nos établissements et les revirements des attentes du gouvernement et du public face aux questions environnementales et à nos réponses.
- **Les événements touchant la poursuite des activités**, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter nos réseaux en cas d'erreurs humaines

ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations de la chaîne d'approvisionnement; les menaces de catastrophes naturelles; les épidémies et les pandémies; l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.

- **La croissance et les fluctuations de l'économie**, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être influencée par de nouveaux facteurs, notamment d'ordre économique, provenant de l'extérieur, y compris l'issue éventuelle des politiques et des mesures encore inconnues de la nouvelle administration américaine; les taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des faibles prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (comme la réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation; les taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain.

Ces risques sont décrits plus en détail à la rubrique 10 Risques et gestion des risques de notre rapport de gestion annuel 2016. Cette description est intégrée par renvoi dans la présente mise en garde, mais elle n'énumère pas de manière exhaustive tous les risques susceptibles de toucher la société.

Un grand nombre de ces facteurs sont indépendants de notre volonté ou de nos attentes ou de nos connaissances actuelles. D'autres risques et incertitudes dont nous n'avons actuellement pas connaissance ou que nous considérons comme négligeables à l'heure actuelle pourraient également avoir une incidence défavorable importante sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités ou notre réputation. Sauf indication contraire dans le présent document, les énoncés prospectifs formulés dans les présentes ne reflètent pas l'incidence éventuelle d'éléments non récurrents ou exceptionnels ni de fusions, d'acquisitions, de cessions ou d'autres regroupements d'entreprises ou transactions qui pourraient être annoncés ou qui pourraient survenir après la date du présent document.

Les lecteurs sont mis en garde de ne pas se fier indûment aux énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs formulés dans le présent rapport décrivent nos attentes; ils se fondent sur nos hypothèses à la date du rapport et ils pourraient être modifiés après cette date. Sauf dans les cas exigés par la loi, nous n'avons pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs.

Tous les énoncés prospectifs figurant dans le présent rapport sont assujettis à la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

## Portée

### Une conception supérieure

La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires, et notre rendement à cet égard crée des occasions sur le plan social, environnemental et économique. Dans le cadre de notre rapport sur la durabilité, nous nous efforçons de communiquer notre rendement sur des enjeux importants, de façon à démontrer le lien entre le succès de l'entreprise et le développement durable. En tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU), qui demande aux entreprises d'adopter des principes universels, nous faisons également état de nos progrès quant aux pratiques liées aux droits de la personne, aux droits au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Afin d'améliorer notre rapport sur la durabilité, nous revoyons chaque année :

- la façon dont nous préparons et rédigeons notre rapport;
- la façon dont nous gérons les données et créons du contenu pertinent;
- la façon dont nous communiquons notre rapport, afin qu'il soit pertinent, à jour, accessible et compréhensible pour les parties intéressées.

Accessible sur le web, notre rapport peut être consulté sur des appareils mobiles. Grâce aux commentaires des parties prenantes et conformément à notre objectif d'amélioration, nous avons une fois de plus amélioré la communication de l'information en ajoutant des vidéos, des graphiques, des récits et des photos. Nous avons aussi amélioré l'expérience de l'utilisateur en rendant notre site web plus convivial.

Dans l'ensemble, le rapport illustre le désir de TELUS de bâtir un avenir meilleur. Nous y présentons de l'information sur les activités de certaines filiales de TELUS International (Cda.) Inc. (TELUS International) et avons de nouveau étendu la portée des renseignements divulgués à propos des changements climatiques. Nous produisons notre rapport conformément à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G4) et avons demandé à Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. de vérifier notre déclaration. Nous utilisons le symbole  suivant pour souligner l'information qui a été vérifiée par Deloitte, un cabinet comptable indépendant.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans le rapport de 2016 couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2016. Les données s'appliquent aux activités de TELUS au Canada et de TELUS International, à moins d'indication contraire. Le présent rapport indique aussi les objectifs et les résultats de 2016, ainsi que les objectifs à long terme dans le cas des indicateurs de rendement clés relatifs aux domaines

prioritaires. Nos objectifs à long terme représentent de l'information prospective couverte par l'avertissement relatif aux énoncés prospectifs.

Nous nous efforçons d'améliorer notre rapport sur la durabilité et nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et vos suggestions. Veuillez transmettre toute question ou tout commentaire à [sustainability@telus.com](mailto:sustainability@telus.com).



## À l'intention du conseil d'administration et de la direction de TELUS

### Ce que nous avons examiné : l'étendue de nos travaux

Nous avons procédé à l'examen des indicateurs de performance sélectionnés à l'échelle de l'entreprise et au niveau des unités fonctionnelles du rapport 2016 de TELUS sur le développement durable (le « rapport ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016. La responsabilité de la collecte et de la présentation des indicateurs et de l'information contenus dans le rapport incombe à la direction de TELUS. Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur les indicateurs de performance sélectionnés.

La sélection des indicateurs de performance ainsi que leur présentation dans le rapport relevaient de TELUS. Nous avons procédé à l'examen des indicateurs quantitatifs sélectionnés, mentionnés dans l'annexe A, ainsi que de la déclaration par TELUS selon laquelle elle a satisfait le niveau de conformité « critères Essentiels » des lignes directrices G4 de la « Global Reporting Initiative (GRI) ». Notre examen ne portait pas sur les sections narratives du rapport, présentées dans les notes annexes, sauf lorsque des indicateurs de performance sélectionnés y figuraient. Notre responsabilité consiste à déterminer de façon indépendante si un élément porté à notre attention jette un doute sur la présentation fidèle, dans tous leurs aspects significatifs, des indicateurs de performance sélectionnés, selon les lignes directrices G4 en matière de présentation de l'information sur le développement durable de la GRI. Les définitions des lignes directrices G4 de la GRI sont disponibles à l'adresse [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

### Ce que nous avons fait : normes de certification et principales procédures de certification

Nous avons effectué notre examen conformément à l'« International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 », élaborée par l'« International Federation of Accountants ». Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des indicateurs de performance sélectionnés que nous avons examinés. Nos critères d'examen étaient fondés sur les lignes directrices G4 en matière de présentation de l'information sur le développement durable de la « Global Reporting Initiative (GRI) ».

Nos procédures ont inclus, notamment :

- une entrevue avec les membres concernés de la direction et du personnel de TELUS qui sont responsables de la collecte et de la présentation des données;
- la compréhension des systèmes, des processus et des contrôles de gestion pertinents utilisés pour produire, rassembler et présenter les données au siège social et aux unités d'exploitation régionales de TELUS;
- un examen d'échantillons de documents et de dossiers pertinents;
- une évaluation et un nouveau calcul des données liées aux échantillons des indicateurs de performance sélectionnés;
- une évaluation de la conformité de l'information avec notre connaissance des activités de TELUS, y compris la comparaison des déclarations de TELUS avec les informations de tiers accessibles au public.

La précision des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie est soumise à des limites intrinsèques étant donné la nature et les méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de techniques d'évaluation acceptables différentes peut donner lieu à des mesures significativement différentes. La précision des différentes techniques d'évaluation peut également varier.

### Ce que nous avons constaté : notre conclusion

Au cours de nos travaux, dont l'étendue est décrite dans la rubrique ci-dessus, aucun élément ne jette un doute sur la présentation fidèle, dans tous leurs aspects significatifs, des informations examinées, selon les critères pertinents.



Deloitte LLP  
Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.  
Comptables professionnels agréés  
Vancouver (Colombie-Britannique) Canada  
Le 1er mai 2017

## Annexe A

### Indicateurs de performance sélectionnés examinés

Les principaux indicateurs de performance suivants étaient inclus dans notre examen du rapport de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016.

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2016
EC1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	42 345 315 \$
EN1	Consommation de papier	Canada	15 millions de feuilles
EN3	Total de la consommation d'énergie – Sources directes	Échelle de la société	358 191 kWh (en milliers)
EN3	Total de la consommation d'énergie – Sources indirectes	Échelle de la société	922 473 kWh (en milliers)
EN15	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	7,811 tonnes d'équivalent CO2
EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	283 959 tonnes d'équivalent CO2
EN17	Émissions totales directes et indirectes de gaz à effet de serre par pondération – voyage aérien	Échelle de la société	7 797 tonnes d'équivalent CO2
EN24	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	30
EN24	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	231
EN24	Volume total estimatif des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 244 litres Gaz : 1 679 kg
EN27	Nombre de sites de remise en état actifs et fermés	Canada	37
HR3	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de l'homme	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 6 Nouveaux dossiers ouverts : 9 Dossiers fermés : 4 Dossiers toujours en cours : 11
G4-10	Effectif total – par région	Échelle de la société	Colombie-Britannique : 7 784 Alberta : 5 584 Saskatchewan : 108 Manitoba : 62 Ontario : 6 606 Québec : 5 341 Terre-Neuve-et-Labrador : 54 Nouveau-Brunswick : 69 Nouvelle-Écosse : 87 International : 25 557  TOTAL : 51 252

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2016	
G4-10	Effectif total – par type d’emploi	Échelle de la société	Régulier (Canada) : 25 143 Temporaire (Canada) : 552 Régulier (international) : 25 311 Temporaire (international) : 246 Total : 51 252 Génération silencieuse : (Canada : 3) (international : 2)	Génération du baby-boom : (Canada : 4 456) (international : 374) Génération X : (Canada : 10 302) (international : 3 195) Génération des décennies 1980-1990 : (Canada : 10 934) (international : 21 986)  Total : 51 252
LA1	Taux de rotation du personnel	Canada	Rotation volontaire totale : 11,4 % Rotation involontaire : 4,7 % Total : 16,1 % Femmes : 18,1 % Hommes : 14,9 %	Génération silencieuse : 111,1 % Génération du baby-boom : 23,8 % Génération X : 8,2 % Génération des décennies 1980-1990 : 20,3 %
G4-11	Syndicalisation – pourcentage de l’effectif syndiqué	Échelle de la société	TELUS Canada : 42 % TELUS International : 0 %	
LA6	Taux d’accidents donnant lieu à des arrêts de travail	Canada	0,62	
LA6	Taux d’absentéisme	Canada	6,2	
LA9	Nombre moyen d’heures annuelles de formation	Canada	Global : 18,6 Hommes : 19,6 Femmes : 16,9 Unité d’affaires : 31,0 Direction/professionnels : 9,3	Détail : 9,8 Contributeur unique : 6,1 Cadres intermédiaires : 15,3 Cadres supérieurs : 19,4
LA12	Données démographiques sur l’effectif – sexe et minorités en pourcentage de l’effectif de TELUS	Canada	Femmes – total : 35,8 % Minorités visibles – total : 16,7 % Personnes handicapées – total : 2,3 % Autochtones – total : 1,4 %	
PR5	Nombre de plaintes déposées auprès du CPRST	Canada	TELUS : 570 Koodo : 207 Public mobile : 46	
SO4	Pourcentage d’employés ayant suivi une formation sur l’éthique	Échelle de la société	100 %	
SO5	Nombre de demandes et de plaintes adressées au Bureau d’éthique de TELUS relatives à la politique d’éthique de TELUS	Échelle de la société	492	
SO5	Nombre de préoccupations considérées comme des infractions à la politique d’éthique	Échelle de la société	146	

## Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)

### Enjeux importants GRI

Le présent rapport a été préparé selon les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G4). L'index ci-dessous indique où vous pouvez trouver de l'information sur chaque critère de la GRI, que ce soit dans le présent rapport, dans le rapport annuel 2016 de TELUS ou dans la circulaire d'information. Ensemble, ces rapports brossent un portrait complet de la performance économique, sociale et environnementale de TELUS.

La période couverte par le Rapport sur la durabilité de 2016 est l'année civile 2016, et l'information qu'il contient ne concerne que cette période, à moins d'indication contraire. TELUS publie un rapport sur la durabilité depuis 2000. Pour toute question ou tout commentaire au sujet du Rapport sur la durabilité de 2016, veuillez écrire à [sustainability@telus.com](mailto:sustainability@telus.com).

Tout au long de l'année, nous fournissons aussi de l'information à l'indice Dow Jones de viabilité économique, au Carbon Disclosure Project ainsi qu'à d'autres entreprises qui aident les investisseurs à se faire une idée de la performance économique, environnementale et sociale des sociétés.

Le présent rapport est organisé et présenté conformément aux lignes directrices G4 de la GRI, selon l'option « critères essentiels ». Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. fournit une assurance indépendante limitée des indicateurs là où apparaît le symbole .

TELUS appuie le Pacte mondial des Nations Unies et ses dix principes portant sur les droits de la personne, la main-d'œuvre, l'environnement et la lutte contre la corruption. La section Communication des progrès du Rapport sur la durabilité traite de l'avancement de TELUS en 2016 sur ces questions. Nous renvoyons aux principes du Pacte mondial des Nations Unies dans le tableau GRI.





# Inclusion numérique

Nous exploitons la puissance d'Internet pour apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements. Notre mission consiste à redéfinir la raison d'être d'une entreprise de technologie au sein d'une société numérique en perpétuelle évolution.

## Amélioration des infrastructures

### Un futur meilleur grâce aux investissements dans le réseau

- TELUS continue d'investir pour transformer son réseau. Ces investissements ont accru la connectivité des Canadiens, notamment grâce à l'augmentation de la vitesse, de la portée et des capacités des réseaux à large bande évolués.
- En 2016, nous avons continué d'investir dans l'élargissement et la mise à niveau de l'infrastructure à large bande, ainsi que dans la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.

Nos investissements nous ont permis :

- d'offrir un réseau Internet plus rapide et une capacité augmentée;
- d'offrir les services Internet haute vitesse et la connexion à fibre optique à un nombre accru de résidences et d'entreprises;
- d'étendre la portée du service Télé OPTIK;
- d'améliorer nos solutions de soins de santé;
- de préparer nos réseaux à la technologie mobile 5G.

Nous avons poursuivi l'élargissement de notre réseau mobile 4G LTE à large bande en misant sur la technologie LTE évoluée, à laquelle a maintenant accès 74 pour cent de la

population canadienne. Notre réseau LTE couvre 97 pour cent de la population. À cela s'ajoute notre réseau 4G HSPA+ qui rejoint 99 pour cent de la population au pays.

Selon le rapport d'OpenSignal publié en janvier 2017, les réseaux mobiles canadiens offrent des vitesses supérieures de plus de 10 mégabits par seconde à la vitesse moyenne mondiale des réseaux LTE et près de deux fois plus élevées que la vitesse d'une connexion 4G type aux États-Unis. Dans le rapport, TELUS est présentée comme :

- étant un chef de file sur le plan de la couverture du réseau 4G;
- possédant le réseau mobile global le plus rapide au Canada;
- arrivant au premier rang au chapitre de la faible latence, ce qui représente un facteur important puisque la demande de services de données et d'applications continue de s'accroître à un rythme exponentiel.

En 2016, nous avons aussi poursuivi notre stratégie à long terme qui vise à effectuer des investissements générationnels dans les régions urbaines et rurales pour offrir la technologie filaire à large bande au plus grand nombre de Canadiens possible. Nous offrons dorénavant une connexion directement par câble à fibre optique et des vitesses Internet à large bande plus rapides à un nombre important de résidences et d'entreprises. À la fin de 2016 :

- notre couverture filaire à large bande rejoignait plus de 2,9 millions de résidences et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec;
- environ 37 pour cent (1,1 million) de ces lieux profitaient d'une connexion par câble à fibre optique et avaient donc un accès immédiat à notre réseau à fibre optique gigabit.

Ces investissements de transformation s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie globale visant à offrir notre réseau de l'avenir partout en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous procurons ainsi un avantage unique à ces régions et à leurs résidents en stimulant potentiellement le marché de l'emploi et la croissance économique. Nous permettons aussi aux professionnels de la santé, aux professeurs et aux entreprises technologiques d'imaginer de nouvelles façons de proposer leurs services et de concevoir de toutes nouvelles solutions. De plus, nos investissements dans l'infrastructure filaire à large bande jettent les bases des réseaux mobiles 5G de l'avenir.

En 2016, les dépenses en immobilisations de TELUS ont avoisiné les 3 milliards de dollars, ou 23 pour cent des produits d'exploitation totaux, soit une légère hausse par rapport à 2015, alors qu'elles représentaient 21 pour cent. Ce montant comprend près de 1 milliard de dollars et 2 milliards de dollars en investissements dans nos

réseaux mobile et filaire, respectivement. Il témoigne également de l'importance que nous accordons à l'investissement dans le développement et la mise à niveau de l'infrastructure de réseaux mobile et filaire à large bande, ainsi que dans la résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes. Nous visons ainsi à fournir un réseau Internet plus rapide et une capacité accrue, à offrir les services Internet haute vitesse à un nombre accru de résidences et d'entreprises, à étendre la portée du service Télé OPTIK et à améliorer nos solutions de soins de santé.

## Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2016	2015	2014
Colombie-Britannique	1 133	866	752
Alberta	906	862	862
Saskatchewan	2	3	2
Manitoba	29	10	24
Ontario	456	458	406
Québec	383	330	283
Provinces de l'Atlantique	4	2	3
À l'extérieur du Canada	55	46	27
<b>Total des dépenses en immobilisations</b>	<b>2 968</b>	<b>2 577</b>	<b>2 359</b>

TELUS investit à l'échelle internationale afin de fournir à ses clients une plus grande gamme de services d'impartition des processus d'affaires.

Depuis 2000, TELUS a investi plus de 32 milliards de dollars dans les technologies et les infrastructures de communication dans tout le pays, ce qui a considérablement amélioré la connectivité des Canadiens.

En 2017, nous prévoyons maintenir nos dépenses importantes en immobilisations affectées à l'infrastructure filaire et mobile à large bande, notre objectif étant de les faire passer à environ 2,9 milliards de dollars pour soutenir la croissance de la clientèle, l'évolution de la technologie et la fiabilité. Pour obtenir de plus amples renseignements et lire la liste complète des objectifs financiers et des hypothèses de 2017, consultez les [résultats du quatrième trimestre de 2016](#) et le [rapport trimestriel sur les objectifs pour 2017](#) publiés le 9 février 2017 ou le Rapport annuel 2016

## Fiabilité du réseau et des systèmes

La fiabilité est importante pour les clients. La qualité élevée et la fiabilité des produits, des services et des interactions avec la clientèle influent grandement sur la probabilité que les clients recommandent TELUS. Notre marque doit pouvoir compter sur l'augmentation continue de la stabilité du réseau et des systèmes. Les clients et les employés exigent et ont droit à une expérience numérique remarquable, ainsi que des produits et des services toujours impeccables et fiables. Nous améliorons la fiabilité tout en concrétisant notre stratégie de durabilité.

### Les clients d'abord

Conformément à la priorité stratégique absolue de notre démarche Les clients d'abord, nous nous concentrons sur les investissements qui améliorent la fiabilité et la sécurité, afin de produire des résultats constants et des niveaux opérationnels infaillibles quant à nos produits et services. En 2016, nous avons :

- accru la résilience et l'efficacité de notre système de gestion des dossiers d'incidents, ce qui a accéléré le traitement des préoccupations des clients;
- instauré des solutions de résilience améliorée dans cinq centres d'appels au Québec, pour 350 de nos agents;
- dépassé de 190 pour cent les objectifs internes d'évaluation de l'expérience client concernant la qualité des versions des systèmes et les initiatives de gestion du changement. Les clients ont ainsi été moins touchés par des interruptions et des perturbations.

### Culture

La fiabilité occupe une place centrale dans notre culture. Nous devons absolument en tenir compte pour pouvoir offrir des produits et des services qui dépassent les attentes des clients et, parfois même, vont au-delà de ce qu'ils auraient pu imaginer. Grâce aux nouvelles capacités de surveillance du réseau et des systèmes mises en place en 2016, les employés de TELUS peuvent fournir un soutien proactif aux clients en détectant les problèmes potentiels avant qu'ils ne le touchent. L'entreprise maintient le cap sur les objectifs fixés en 2015 : récompenser les chefs de file de la collectivité qui contribuent à renforcer la fiabilité et offrir aux membres de l'équipe le soutien nécessaire pour qu'ils gardent à l'esprit l'importance de la fiabilité.

## Recherche d'amélioration

Pour accorder la priorité aux clients, il nous faut prévenir les problèmes et, s'ils surviennent tout de même, nous devons les régler rapidement. Lorsque le service des clients est interrompu, notre objectif immédiat consiste à le rétablir. C'est pourquoi nous continuons d'investir dans des programmes qui réduisent le délai de réparation et augmentent le taux de réussite des changements apportés à l'infrastructure. En 2016, nous avons :

- réduit de 10 pour cent le nombre total d'heures d'interruptions prévues;
- amélioré notre capacité à résoudre les problèmes des clients grâce à notre plateforme d'avis à l'échelle de l'entreprise;
- mis en commun les connaissances des employés à l'échelle de TELUS, afin d'accroître les améliorations à venir.

En 2017, nous prévoyons :

- continuer de respecter notre engagement Les clients d'abord en priorisant les investissements qui améliorent la fiabilité et la durabilité;
- soutenir les champions de la fiabilité dans l'entreprise et mettre à profit leur travail pour faire progresser notre culture;
- offrir des produits et des services toujours impeccables et fiables, en continuant d'apporter des améliorations qui réduisent les perturbations pour les clients;
- réduire le nombre d'heures d'interruptions prévues, améliorer le taux de succès des changements et renforcer notre capacité à résoudre les problèmes des clients.

## Comblement du fossé numérique

Dans le monde de plus en plus numérique, l'accès à l'information et les communications par Internet peuvent grandement améliorer la vie des Canadiens. À TELUS, nous croyons qu'il est possible de créer une voie électronique vers un service Internet abordable, qui éliminera les obstacles empêchant les familles monoparentales à faible revenu ou les personnes qui reçoivent des prestations d'invalidité d'accéder aux ressources dont elles ont besoin.

## Branché pour l'avenir

### Branché pour l'avenir TELUS : Créer un futur meilleur pour les familles

En octobre 2016, environ 18 000 familles dans le besoin en Colombie-Britannique ont reçu une offre pour profiter du service Internet haute vitesse de TELUS à 9,95 \$ (taxes applicables en sus) par mois seulement dans le cadre du programme pilote Branché pour l'avenir TELUS. Plus de la moitié des familles canadiennes dont le revenu est inférieur à 30 000 \$ n'ont pas de connexion à Internet. Lorsqu'on leur a demandé pour quelle raison ils n'avaient pas d'accès à Internet, les parents à faible revenu ont souligné trois grands obstacles : le prix, le matériel informatique et l'éducation.

Dans le but d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accès à cette ressource cruciale, TELUS a collaboré avec le ministère du Développement social et de l'Innovation sociale de la Colombie-Britannique pour que les personnes admissibles puissent participer au programme. De plus, grâce à un partenariat avec la BC Technology for Learning Society, les familles participantes ont pu acheter un ordinateur remis à neuf à bas prix. Les participants du programme avaient aussi accès à des consultants spécialisés en éducation sur les technologies numériques par l'intermédiaire de l'organisme Decoda Learnings Solutions.

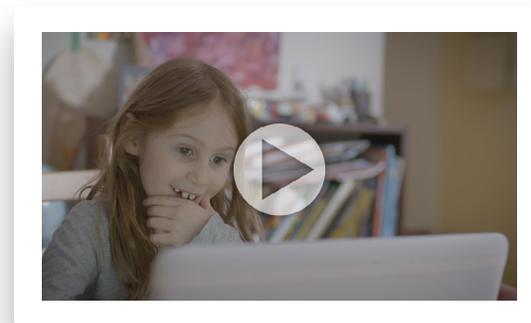
À la fin de 2016 :

- plus de 1 600 familles monoparentales touchant des prestations de revenu ou d'invalidité s'étaient inscrites au programme;
- plus de 100 de ces familles s'étaient procuré un ordinateur remis à neuf à bas prix.

L'accès à Internet fournit aux familles dans le besoin un outil pour réussir, ce qui profite aux membres de la collectivité, à notre entreprise et à l'économie. Ce type de programme annonce un futur meilleur dans le monde numérique.

## Regard vers l'avenir

En 2017, nous étendrons le programme Branché pour l'avenir en l'offrant en Alberta en partenariat avec le ministère des Services sociaux et Alberta Computers for Schools.



## Connecter les Canadiens

### Service mobile pour les nouveaux Canadiens

Depuis novembre 2015, le gouvernement du Canada a accueilli plus de 25 000 réfugiés syriens, ce qui représente environ 7 500 familles. Nous voulons que les Néo-Canadiens se sentent les bienvenus et puissent demeurer en contact avec leurs familles et leurs amis.

En 2016, nous avons collaboré avec [Ordinateurs pour l'excellence](#), le gouvernement du Canada, le CN, la Banque CIBC, Microsoft et Facebook, pour créer des trousseaux de bienvenue au Canada à l'intention des familles de nouveaux Canadiens.

TELUS a offert :

- 7 500 appareils mobiles remis à neuf, emballés et accompagnés de chargeurs;
- 7 500 bons de crédit pour le service;
- 7 500 cartes SIM;
- une contribution de 25 000 \$ à Ordinateurs pour l'excellence, afin de soutenir le déploiement d'agences de services d'immigration à l'échelle du Canada.



Les trousse comprenaient également :

- un ordinateur remis à neuf offert gratuitement à chaque famille par Ordinateurs pour l'excellence;
- le forfait Bienvenue au Canada de la Banque CIBC.

## Connecter en toute sécurité les jeunes Canadiens qui reçoivent des soins de santé



Lorsqu'elle est intégrée au système de soins de santé, la technologie peut améliorer l'expérience des patients et rehausser considérablement le mieux-être psychologique des enfants. L'accès aux réseaux sociaux et à la technologie est particulièrement important pour les jeunes patients qui veulent rester connectés pendant leurs traitements.

La Kids' Health Links Foundation, en partenariat avec TELUS Santé, a créé Upopolis, plateforme de soutien social novatrice et outil de réseautage. Depuis plus de 10 ans, Upopolis aide les jeunes patients à accéder en toute sécurité à de l'information sur la santé conçue pour les enfants, en plus de rester connectés aux membres de leur famille, à leurs amis et à leur école pendant qu'ils reçoivent des soins. L'outil explique en langage simple ce que signifient les termes médicaux. Il permet aussi aux enfants ayant reçu un diagnostic semblable de communiquer entre eux, à l'échelle du Canada. Les jeunes patients peuvent aussi contacter leur famille et leurs amis dans les moments où ils se sentent nerveux et seuls. En réduisant le stress, l'isolement et la solitude que vivent les enfants et les adolescents qui reçoivent des traitements, Upopolis s'avère un outil incroyablement puissant en pédiatrie.



« Maintenir les contacts sociaux des enfants hospitalisés est un important outil thérapeutique. C'est pour moi un privilège de contribuer à ce que cette communication se déroule en toute sécurité. »

-- Basile Papaevangelou, président de groupe, TEC Canada

## Marketing et vocation sociale

Nous mobilisons les Canadiens en menant des campagnes de marketing nationales qui cadrent avec nos piliers d'investissement communautaire. Notre philosophie prend vie aussi dans nos programmes locaux et régionaux de marketing de causes sociales et sur nos plateformes de médias sociaux, où nous diffusons de nombreux récits qui démontrent comment nous prenons soin de nos collectivités.

Quelques chiffres :

- Nous avons lancé 89 campagnes de marketing de causes sociales en 2016, qui ont permis de recueillir 1,9 million de dollars en dons grâce aux consommateurs;
- Dans le cadre du programme Fibre for Good, nous avons appuyé 88 organismes caritatifs partenaires dans 25 collectivités.

## Programme Fibre for Good : l'arrivée de notre nouveau réseau

Conformément à notre engagement visant à améliorer la connectivité en Colombie-Britannique et en Alberta, nous avons offert aux clients l'occasion d'appuyer les causes qui leur tiennent à cœur. Ainsi, pour souligner l'arrivée du réseau TELUS PureFibre, nous avons lancé le programme Fibre for GoodMD, qui permet aux clients de remettre un don de 25 \$ à l'organisme de bienfaisance local enregistré de leur choix.

Depuis le début du programme en 2014, TELUS, en partenariat avec ses estimés clients, a investi plus de 300 000 \$ dans 216 organismes caritatifs de 29 collectivités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

En 2016, nous avons continué de donner aux collectivités dans le cadre du programme Fibre for Good, en remettant 145 000 \$ à 80 organismes de bienfaisance. Ensemble, nous avons contribué à améliorer les collectivités grâce à l'aménagement de nouveaux parcs, à l'amélioration des soins de santé et à la rénovation de bibliothèques.

## Histoire de réussite du programme Fibre for Good



L'une des histoires de réussite du programme Fibre for Good est celle de l'organisme United Way North Okanagan Columbia Shuswap. En 2016, nous avons notamment mis en œuvre le programme à Vernon, en Colombie-Britannique. Lorsque Brangwen Mooney, directrice du marketing régionale de notre équipe, a remis le chèque à Linda Yule, directrice générale de l'organisme, elle a reçu des remerciements par écrit, en plus des paroles touchantes qu'on lui a adressées. Voici le contenu du message qui lui a été remis :

« Merci au programme Fibre for Good de TELUS! United Way North Okanagan Columbia Shuswap était très heureux d'être parmi les organismes caritatifs partenaires à recevoir des fonds du programme. Dans notre région, United Way (Centraide) finance 30 programmes qui permettent aux jeunes d'exploiter leur plein potentiel, aident des gens à se sortir de la pauvreté et contribuent à créer des collectivités fortes où les gens mènent une vie saine. Nous remercions TELUS de financer notre fonds communautaire et de travailler avec nous à créer un milieu de vie sain et inclusif. »

-- Linda Yule, directrice générale, United Way North Okanagan Columbia Shuswap

Pour en savoir plus sur le programme Fibre for Good de TELUS, consultez notre site web à <https://fibre.telus.com/fibreforgood>.

## Accessibilité

### Accorder la priorité aux clients

TELUS s'engage à traiter chaque personne de façon à préserver sa dignité et son indépendance. Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. Nous agissons avec diligence pour répondre aux besoins des personnes handicapées, que ce soit :

- en éliminant les obstacles à l'accessibilité;
- en respectant ou en surpassant les normes légales en matière d'accessibilité.

En 2014 et en 2015, TELUS a demandé la participation d'un tiers pour vérifier l'une de ses applications mobiles. L'exercice avait pour but de produire un document sur les exigences relatives à l'accessibilité pour les applications mobiles de TELUS (iOS et Android). Ainsi, des normes et des lignes directrices ont pu être intégrées au processus d'évaluation interne de nos applications. Les applications et les pages web de TELUS sont maintenant créées en fonction de ces [normes](#).

En 2015, nous avons élaboré une [liste de vérification des options d'accessibilité des appareils mobiles](#). Celle-ci présente les fonctions d'accessibilité de divers appareils que TELUS peut offrir aux clients ayant un handicap visuel, auditif, cognitif ou physique, ou encore un trouble de la parole. Ce document est intégré à nos processus de prestation de service.

Sur notre [site web](#), nous fournissons la liste des appareils mobiles dont les fonctions d'accessibilité ont été vérifiées. La liste comprend les marques et les modèles de téléphone que nous offrons, ainsi que les fonctions qui améliorent l'accessibilité des personnes vivant avec différents types de handicaps.

En 2015, nous avons retenu les services d'un expert-conseil en matière d'accessibilité pour mettre en place une stratégie, une culture et un processus de sensibilisation relatifs à l'accessibilité et favoriser l'innovation dans ce domaine. Cette démarche s'appuyait sur les renseignements commerciaux tirés des sondages que nous effectuons pour déterminer si nos produits et nos services destinés aux personnes handicapées sont conviviaux.

Toujours en 2015, pour mieux servir les clients des services mobiles malentendants ou sourds, nous avons ajouté un rabais de 15 \$ sur tous les forfaits postpayés pour

téléphone intelligent. Cette décision s'appuie sur le fait que cette clientèle n'utilise pas la composante vocale incluse dans le forfait de base.

En 2015 et en 2016, nous avons élargi le programme du Centre de formation TELUS<sup>MD</sup> qui vise à offrir un service après-vente personnalisé aux clients des services mobiles. Il s'agit de séances de formation individuelles ou de groupe offertes par des experts TELUS pour permettre aux clients de tirer le maximum de leur appareil et de leur forfait. Les personnes handicapées peuvent profiter des services offerts aux centres de formation pour mieux comprendre les fonctions d'accessibilité de leur téléphone intelligent.

De plus, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a rendu en 2016 la Décision 2016-193, dans laquelle il approuve l'utilisation des fonds du compte de report pour financer des projets d'amélioration de l'accessibilité évalués à 400 000 \$. Ces projets comprennent la mise à niveau du site web québécois de TELUS et de son portail de messagerie web pour en faciliter l'accès, ainsi que la vérification de divers appareils mobiles. Ces vérifications d'appareils que nous offrons portaient sur 28 fonctions d'accessibilité et se fondaient sur le profil de 11 utilisateurs hypothétiques. Une série de modèles populaires parmi les plus récents, couvrant une fourchette de plateformes et de prix, a fait l'objet d'une analyse. L'exercice a permis de confirmer que TELUS offre une vaste gamme d'appareils mobiles dotés de diverses fonctions destinées aux personnes dont les capacités sensorielles ou cognitives sont limitées ou dont la mobilité est réduite. Parmi les caractéristiques évaluées, notons les suivantes :

- Lecteur d'écran intégré;
- Prise en charge d'autres dispositifs de saisie;
- Reconnaissance vocale;
- Synthèse de la parole en texte;
- Messagerie/appel vidéo;
- Alertes et notifications sonores, visuelles et par vibrations;
- Compatibilité avec les appareils auditifs;
- Prise en charge des téléscripteurs (ATS).

TELUS évalue régulièrement les appareils mobiles en stocks pour s'assurer qu'ils répondent aux critères les plus élevés en matière d'accessibilité.

En 2016, TELUS a aussi soumis au CRTC une demande toujours en suspens visant à faire approuver d'autres propositions relatives à l'utilisation des fonds du compte de report restants en vue d'améliorer l'accessibilité à ses services de télécommunication. Le budget des initiatives proposées s'élève à plus de 1,3 million de dollars.

L'accessibilité serait améliorée des façons suivantes :

- Accès pendant au moins cinq ans à un téléphone mobile à bas prix et facile d'utilisation pour les personnes aveugles;
- Nouveaux contrôles des fonctions d'accessibilité des téléphones mobiles de TELUS jusqu'en 2020;
- Établissement de lignes directrices relatives aux fonctions d'accessibilité des appareils mobiles en vue de les intégrer à nos processus d'approvisionnement;
- Création de normes et de lignes directrices en matière d'accessibilité pour les applications de TELUS;
- Amélioration de l'expérience en magasin grâce aux commentaires de clients présentant différents handicaps;
- Mise en œuvre de la technologie de communication en champ proche qui permettra aux clients d'obtenir de l'information sur les produits et services de TELUS sous une forme adaptée, par l'intermédiaire de l'appareil mobile du client ou d'un appareil offert en magasin.

Nous sommes déterminés à promouvoir une culture d'intégration axée sur l'ensemble de nos clients. Nous souhaitons offrir à chacun une expérience agréable et adaptée à sa situation, quel que soit son appareil, la taille de son écran, ses habiletés et ses capacités.

## Relations avec les Autochtones

### Collaboration avec les gouvernements et les organismes autochtones

L'équipe Relations avec les Autochtones de TELUS collabore avec les gouvernements et les organismes autochtones, ainsi qu'avec des organismes provinciaux et fédéraux, afin d'établir des relations respectueuses et constructives pour appuyer ses initiatives et ses politiques commerciales stratégiques. Nous accordons une grande importance au lien qui unit les peuples autochtones à la Terre et respectons les sensibilités culturelles et environnementales, ainsi que le contexte sociohistorique unique des différentes nations et communautés. Tout en menant des consultations sérieuses au sujet du titre ancestral, des droits et intérêts, des droits issus de traités et de l'autonomie gouvernementale des Autochtones, nous mettons la connectivité et les avancées technologiques au service de leurs collectivités en développant notre infrastructure de service.

En 2016, TELUS a continué de collaborer avec la All Nations Trust Company (ANTCO) à la mise en œuvre du programme [Pathways to Technology](#). Cette initiative vise à fournir un accès Internet haute vitesse abordable aux Premières Nations de la Colombie-Britannique afin de contribuer :

- au développement socioéconomique;
- à la sécurité publique;
- aux activités des autorités locales;
- aux soins de santé;
- à l'éducation.

Dans le cadre du programme de mise à niveau de notre infrastructure de fibre optique, nous engageons le dialogue avec les autorités et les collectivités autochtones afin d'appuyer les nouveaux lotissements résidentiels et commerciaux sur :

- le territoire de réserves;
- les terres régies par la Loi sur la gestion des terres de premières nations;
- les terres visées par des traités ou gérées de façon autonome;
- les terres privées.

Pour ce genre d'initiatives, le dialogue et la collaboration avec les Premières nations sont essentiels.

L'équipe Relations avec les Autochtones de TELUS collabore étroitement avec les gouvernements autochtones pour obtenir les approbations nécessaires à la construction d'infrastructures sur les terres de Premières Nations, conformément aux lois fédérales, provinciales et des Premières Nations. Cette collaboration a permis à TELUS d'améliorer les services filaires et mobiles dans divers bâtiments communautaires, comme :

- les résidences;
- les écoles;
- les établissements de santé;
- les bureaux du gouvernement.

En 2016, nous avons également coopéré avec BC Hydro, la Première Nation tla'amine et les gouvernements de la Colombie-Britannique et du Canada afin de négocier des ententes foncières concernant des terres cédées en vertu d'un traité, avant l'entrée en vigueur de l'accord des Tla'amins.

Pour TELUS, les expériences positives avec les gouvernements autochtones sont riches en enseignements. Ensemble, nous cultivons des pratiques exemplaires en matière d'engagement communautaire et de prestation de services.

## Vie privée et confiance

Des millions de Canadiens accèdent à Internet et utilisent des appareils mobiles, comme des téléphones intelligents et des tablettes, pour garder contact avec leurs proches, étudier, travailler, magasiner et prendre soin de leur santé. La place grandissante de la technologie dans notre vie personnelle et professionnelle transforme notre façon de communiquer et de transmettre de l'information sur nous-mêmes. Ce changement pose de nouveaux défis sur le plan de la sécurité des renseignements, de la surveillance et de la reddition de comptes. Pour nous, il est essentiel que les clients sachent qu'ils peuvent compter sur nous pour :

- respecter leur vie privée;
- l'utilisation, le traitement et la conservation en toute transparence de leurs renseignements personnels.

## Gouvernance en matière de protection de la vie privée

### Bâtir des relations de confiance

#### Respect de la vie privée des clients

À TELUS, nous respectons la vie privée des clients et prenons grand soin de protéger leurs renseignements personnels. Conformément à notre engagement continu visant à accorder la priorité aux clients, nous mettons en œuvre une politique de longue date sur la protection de la vie privée dans toutes nos activités. Nous croyons par ailleurs qu'il est important de faire preuve de transparence quant à notre utilisation des renseignements personnels des clients et de rendre l'information sur notre approche facilement accessible. Nous passons en revue régulièrement les documents traitant de la vie privée et les mettons à jour au besoin.

Pour aider les clients à comprendre nos pratiques en matière de vie privée, nous avons créé quatre sources d'information qui les expliquent. Ces sources fournissent différents niveaux de renseignements qui aident le client à prendre la meilleure décision. Nous tenons à ce que les clients comprennent les raisons qui sous-tendent la cueillette, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels. C'est pourquoi nous fournissons l'information suivante sur notre [site web](#) :

- L'[engagement de TELUS en matière de protection](#) de la vie privée porte sur nos pratiques en matière de respect de la vie privée des clients. Dans le cadre de cet engagement, nous assurons nos clients qu'à moins d'obtenir leur consentement exprès, nous ne transmettrons jamais leurs renseignements personnels à des agences de marketing. Notre engagement contient également des exemples précis quant aux renseignements recueillis et à l'utilisation que nous en faisons.
- Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée est un document plus étoffé qui décrit les grands principes auxquels nous adhérons dans la gestion des renseignements personnels de nos clients et de nos employés.
- La [foire aux questions](#) (FAQ) a été créée pour répondre aux questions les plus fréquemment posées par les clients au sujet des pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée. Les clients peuvent aussi communiquer avec nous par téléphone au 1-800-567-0000 ou par [courriel](#).

Tous les documents sont disponibles en ligne au [www.telus.com/vieprivee](http://www.telus.com/vieprivee) et peuvent être imprimés sans changer de page. La page comprend également un [avis relatif aux témoins](#) (cookies) qui explique l'usage limité que TELUS fait de ceux-ci.

Nous avons aussi un engagement en matière de respect de la vie privée de nos employés.

Nous examinons régulièrement nos documents relatifs au respect de la vie privée pour nous assurer qu'ils demeurent pertinents à mesure que les technologies et les lois évoluent et qu'ils répondent toujours aux besoins des clients.

D'autres politiques complètent l'[engagement](#) et le [Code](#) de TELUS sur la protection de la vie privée, dont le [Code d'éthique et de conduite](#), les politiques de sécurité d'entreprise (confidentielles), le Code de conduite à l'intention des fournisseurs et le Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires (confidentiel). Tous ces documents contribuent à assurer la confidentialité des renseignements des clients.

En 2016, nous avons ajouté de l'information supplémentaire sur notre page pour aider les clients à comprendre comment nous protégeons leur vie privée lors de l'analyse des données. Une vidéo explique qu'il est possible d'exploiter les mégadonnées tout en respectant la vie privée des utilisateurs, tandis que les concepts d'identification et d'agrégation sont présentés sous forme de schémas. Nous croyons que ce type d'information est un élément crucial de notre engagement à accorder la priorité à la transparence et aux clients.

## Gouvernance des données

TELUS compte sur un chef des données et du Bureau des relations de confiance. Son équipe est responsable du programme visant à protéger la vie privée des clients et des employés, ainsi qu'à établir des politiques et des procédures pour gagner et conserver leur confiance dans le cadre de nos activités de gestion des données. Elle collabore étroitement avec le Bureau de la sûreté pour veiller à la sécurité des renseignements des clients et des employés. Pour les questions de confidentialité et de sécurité qui concernent des pays autres que le Canada, nous faisons appel à des avocats spécialisés qui ont une expertise locale. Nos contrôles internes comprennent ce qui suit :

- Sondage annuel interne d'évaluation des contrôles et des risques au sein de l'entreprise, lequel comprend des questions sur la protection de la vie privée qui peuvent servir à cerner les risques émergents pour TELUS;
- Évaluation des incidences relatives à la vie privée pour tous les projets demandant la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Ces évaluations sont analysées et approuvées par des professionnels du Bureau du chef des données et des relations de confiance de TELUS, ainsi que par des membres du Bureau principal de la sûreté de TELUS, lesquels sont des professionnels en matière de systèmes de protection des renseignements ou d'assurance qualité de l'information.
- TELUS dispose de protocoles d'avis et de réponse en cas d'atteinte à la vie privée intégrés à ses processus et à ses modules de formation, lesquels font l'objet d'une révision régulière.
- La protection de la vie privée et la formation en matière de sécurité sont des enjeux importants. C'est pourquoi nous employons diverses méthodes pour aider notre équipe à respecter et à protéger la vie privée des clients.

En 2016, nous avons adopté les sept principes de l'approche [Privacy by Design](#) et avons obtenu l'homologation pour deux de nos services : le marché de l'IdO et Insights – Études personnalisées. Nous souhaitons faire homologuer d'autres services en 2017.

## Plaintes en matière de vie privée

Nous sommes heureux d'annoncer que le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada n'a déposé aucune plainte officielle à l'égard de TELUS en 2016.



0

Nombre de plaintes relatives au respect de la vie privée  
provenant du Commissariat à la protection de la vie  
privée du Canada

## Transparence

### L'importance de la transparence

En 2016, la discussion s'est poursuivie à l'échelle mondiale au sujet de la divulgation des renseignements personnels aux organismes gouvernementaux aux fins d'application de la loi. Des renseignements précis sur la nature et le volume des demandes de renseignements personnels présentées aux entreprises par les organismes chargés de l'application de la loi alimentent ces échanges continus et orientent la protection de la vie privée au pays. Notre quatrième rapport annuel sur la transparence s'inscrit dans ce contexte. Il explique l'approche que nous adoptons pour répondre aux demandes et précise le volume et les types de demandes que nous recevons. Nous sommes fiers de présenter ouvertement aux clients des renseignements détaillés au sujet de notre manière respectueuse de traiter et de protéger leurs données.

À TELUS, nous respectons la vie privée des clients et prenons grand soin de protéger leurs renseignements personnels. Conformément à notre engagement continu visant

à accorder la priorité aux clients, nous mettons en œuvre une politique de longue date sur la protection de la vie privée dans toutes nos activités. En tant qu'entreprise de télécommunication nationale, nous recevons régulièrement des demandes de renseignements sur nos clients de la part d'organismes d'application de la loi et d'autres organismes gouvernementaux. Nous sommes légalement tenus d'y répondre. Le présent rapport sur la transparence vise à expliquer comment nous répondons à ces demandes et à fournir des données sur le nombre et les types de demandes de renseignements que nous avons reçues en 2016. Nous y présentons également les données de 2015 et de 2014 aux fins de comparaison.

Industrie Canada a publié des [Lignes directrices concernant la production de rapports sur les mesures de transparence](#) à application volontaire en 2015. Les pratiques de TELUS en matière de production de rapports sur la transparence étaient déjà conformes à cette approche, mais il existait quelques différences. Nous fournissions auparavant des comptes rendus plus détaillés des demandes que nous soumettaient les organismes d'application de la loi et, dans d'autres cas, nous présentions des renseignements moins détaillés.

Le rapport sur la transparence de cette année adopte le même format que les rapports précédents, ce qui nous permet de dégager les tendances d'une année à l'autre et aussi de maintenir le degré de granularité élevé que nous estimons le plus utile et instructif.

L'écart le plus important dans les données a été enregistré entre 2014 et 2015. Pendant cette période, les demandes visant l'obtention de noms et d'adresses sont passées de plus de 30 000 à 0. Ce changement est attribuable à la décision rendue en 2014 dans l'affaire *R. c. Spencer*, dans laquelle la Cour suprême du Canada a statué que les organismes d'application de la loi doivent avoir un mandat pour obtenir le nom et l'adresse d'un client, à moins que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ne soit en danger ou que l'information soit déjà disponible dans un annuaire. En 2015, la décision a entraîné l'élimination complète des divulgations volontaires en réponse à des demandes non urgentes sans mandat.

Tout comme en 2014 et en 2015, la grande majorité des demandes reçues en 2016 visaient à obtenir de l'information pour trouver une personne en situation d'urgence ou pour communiquer avec elle. Les appels de services locaux de police ou de téléphonistes du 911 nous demandant de l'aide pour localiser une personne perdue ou suicidaire constituent un exemple typique de ce type de demandes. Nous avons fourni des renseignements en réponse à 58 721 demandes urgentes l'an dernier, soit une moyenne quotidienne de 161 demandes.

Conformément à sa philosophie Les clients d'abord, TELUS conteste les demandes de renseignements qui vont au-delà des exigences légales. Par exemple, nous contestons toute demande ou ordonnance judiciaire qui, à notre avis, dépasse les pouvoirs d'un juge en vertu des lois applicables, notamment le Code criminel, et nous divulguons des renseignements confidentiels sur les clients seulement une fois que nous sommes certains qu'il est pertinent de le faire. Au besoin, nous portons l'affaire devant les tribunaux, comme nous l'avons fait dans le passé.

En 2016, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à environ 8 pour cent des demandes dans le cadre d'ordonnances que nous avons reçues parce que nous jugions l'ordonnance invalide ou excessive. Par comparaison, ce chiffre était d'environ 15 pour cent en 2015. Il s'agit donc d'un recul de 7 pour cent que nous ne pouvons attribuer à un seul facteur. Cependant, nous croyons que cet écart découle principalement du renforcement continu de la diligence exercée par les organismes d'application de la loi dans la préparation de leurs demandes de dossiers en vertu d'une ordonnance. Cette situation fait état de résultats positifs dans la protection de la vie privée des clients.

TELUS prévoit continuer de défendre la protection de la vie privée de ses clients, tout en répondant aux ordonnances judiciaires, au besoin. Il s'agit de trouver un juste équilibre, et nous sommes ravis de diffuser le présent rapport sur la transparence dans le cadre de la discussion évolutive au sujet de la sécurité personnelle.

## Nombre approximatif de demandes d'organismes gouvernementaux<sup>1</sup>

	2016	2015	2014
<b>Ordonnances judiciaires/assignations à témoigner<sup>2</sup></b>	<b>5 196</b>	<b>4 517</b>	<b>4 005</b>
Ordonnances judiciaires	4 678	3 993	3 550
Assignations	517	523	453
Ordonnances découlant d'un traité d'entraide juridique	1	1	2
<b>Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients<sup>3</sup></b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>30 946</b>
<b>Demandes liées à des appels d'urgence</b>	<b>58 721</b>	<b>51 413</b>	<b>61 596</b>
<b>Demandes d'aide urgentes liées à l'exploitation des enfants sur Internet</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>144</b>
<b>Demandes en vertu de la loi</b>	<b>1 266</b>	<b>1 237</b>	<b>1 247</b>
<b>Total</b>	<b>65 183</b>	<b>57 167</b>	<b>97 938</b>

- 1 TELUS a établi ces chiffres en fonction de la manière dont les demandes ont été consignées dans ses systèmes. Le mode de calcul employé n'est pas forcément le même que celui employé par les autres fournisseurs de services de télécommunication pour déterminer le nombre de demandes reçues appartenant à l'une ou l'autre des catégories mentionnées.
- 2 TELUS détermine le nombre de demandes de ce type en fonction de celui des ordonnances judiciaires et des assignations reçues, et non du nombre d'abonnés concernés. Bon nombre des ordonnances judiciaires et des assignations visent à obtenir des renseignements sur plus d'un abonné de TELUS.
- 3 Depuis 2015, ce processus est mené dans le cadre d'ordonnances judiciaires.

## Types de demandes que reçoit TELUS

### Ordonnances judiciaires/ assignations à témoigner

**Description :** Une ordonnance judiciaire ou une assignation à témoigner est une demande provenant d'un tribunal ou d'une autre autorité légale, ordonnant à TELUS de divulguer certains renseignements sur ses clients. Ces renseignements peuvent être liés à n'importe quel service de TELUS, y compris ses services filaires, mobiles ou Internet. La plupart des ordonnances et des assignations exigent que nous divulguions des données historiques (relevés téléphoniques, par exemple). Une faible minorité des ordonnances judiciaires exigent par ailleurs de TELUS la divulgation de données en temps réel concernant, par exemple, le contenu d'une conversation téléphonique (établi au moyen d'un dispositif d'écoute) ou encore l'emplacement d'un téléphone mobile.

*Loi applicable :* Code criminel du Canada.

### Ordonnances découlant d'un traité d'entraide juridique

**Description :** Il s'agit d'ordonnances émises par un tribunal canadien en vertu de la Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle. Ces demandes émanent habituellement d'organismes d'application de la loi étrangers. Elles sont formulées aux fins d'une enquête criminelle et exigent l'émission d'une ordonnance par un tribunal canadien. Nous ne répondons pas aux demandes provenant directement d'organismes étrangers, mais nous divulguons les renseignements demandés si nous sommes tenus de le faire en vertu d'une ordonnance émanant d'un tribunal canadien.

*Loi applicable :* Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle.

### Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients

**Description :** Ces demandes visent à amener TELUS, de façon volontaire, à divulguer des renseignements de base concernant les clients, comme leur nom et leur adresse. Elles nous sont généralement envoyées pour identifier l'abonné associé à un numéro de téléphone, la plupart du temps pour que la police délivre un mandat à l'encontre de la bonne personne ou procède à l'arrestation de la bonne personne. La décision rendue par la Cour suprême du Canada en juin 2014 dans l'affaire R. c. Spencer a confirmé qu'une ordonnance est requise pour que TELUS divulgue le nom et l'adresse de ses clients, sauf en cas d'urgence ou si ces renseignements figurent déjà dans un annuaire. Par conséquent, TELUS ne s'est conformée à aucune demande non urgente de divulgation volontaire depuis cette décision.

*Loi applicable :* Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et mesures réglementaires du CRTC concernant la confidentialité des renseignements sur les clients. Voir également les Modalités de service de TELUS applicables et son Engagement en matière de protection de la vie privée des clients.

### Demandes liées à des appels d'urgence

**Description :** Ces demandes urgentes ont pour but d'aider à localiser une personne ou de lui venir en aide si la situation présente un risque imminent pour sa vie ou ses biens. Par exemple, TELUS peut indiquer aux services de police et aux autres services d'urgence l'emplacement d'un appareil mobile appartenant à une personne disparue ou en danger.

Plus de la moitié de ces demandes (42 761 en 2016) provenaient de centres d'appels 911 sollicitant notre aide pour localiser un abonné en détresse. Le reste (5 443 demandes) provenait de services de police locaux ou de services d'urgence.

En pareil cas, TELUS ne divulgue que les renseignements nécessaires pour répondre à l'urgence.

*Loi applicable :* LPRPDE et mesures réglementaires du CRTC concernant la confidentialité des renseignements sur les clients.

### Demandes d'aide urgentes liées à l'exploitation des enfants sur Internet

**Description :** À la demande des autorités policières, TELUS divulguait auparavant le nom et l'adresse des clients qui utilisaient une adresse IP afin d'aider les policiers à enquêter sur un cas d'exploitation sexuelle d'enfant sur Internet en temps réel. Par le passé, il était entendu que la divulgation de ce type de renseignements était autorisée par le droit canadien et par les modalités de service de TELUS, sans qu'une ordonnance soit nécessaire. Toutefois, dans l'affaire R. c. Spencer évoquée ci-dessus, la Cour suprême du Canada a décrété que la divulgation de tels renseignements exigeait une ordonnance judiciaire, sauf en cas d'urgence. TELUS a par conséquent modifié ses pratiques en la matière.

Depuis cette décision de la Cour, TELUS collabore avec les organismes d'application de la loi à l'établissement d'un nouveau processus visant à accélérer la communication de ces renseignements essentiels au moyen d'ordonnances judiciaires lorsque des enfants sont en danger, tout en se conformant à l'esprit et à la lettre de la décision dans l'affaire R. c. Spencer.

Pour les autres cas, TELUS a toujours exigé une ordonnance judiciaire pour fournir des renseignements sur le client associés à une adresse IP.

*Loi applicable : LPRPDE, Code criminel du Canada.*

**Description :** Il s'agit des demandes de renseignements formulées par un organisme gouvernemental à la suite desquelles TELUS est tenue, aux termes de la loi applicable, de divulguer les renseignements demandés. Par exemple, en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, l'Agence du revenu du Canada peut exiger que TELUS lui communique certains renseignements sur ses clients.

*Loi applicable : Ensemble des lois fédérales ou provinciales autorisant un organisme gouvernemental à exiger de TELUS la divulgation de renseignements.*

### Demandes en vertu de la loi

## Foire aux questions

### En quoi consiste la procédure de réponse aux demandes de renseignements?

TELUS a mis en place une procédure d'étude approfondie des demandes de renseignements provenant des organismes d'application de la loi et des autres organisations gouvernementales. Cette procédure est la suivante :

- Chaque demande de renseignements est reçue et consignée par le service Sûreté d'entreprise de TELUS.
- Un membre de l'équipe de ce service spécialement formé et dûment autorisé l'étudie ensuite pour s'assurer qu'elle est correctement rédigée et juridiquement valide. Si la demande est liée à un appel d'urgence, le représentant vérifie si la situation présente un risque imminent pour la vie ou les biens d'une personne.
- Si le représentant a des doutes, il les soumet à son supérieur, aux Services juridiques ou au Bureau de la protection de la vie privée de TELUS, ou encore à l'organisme ou à l'organisation dont émane la demande, selon le cas, afin qu'ils soient dissipés.
- Une fois le représentant convaincu de la validité de la demande, il prend les mesures appropriées pour y répondre. Il peut par exemple consulter les bases de données pertinentes de TELUS pour y trouver les renseignements demandés.

### Combien de temps TELUS conserve-t-elle les renseignements sur ses clients?

TELUS ne conserve les renseignements sur ses clients que pendant la période exigée par la loi et par les objectifs commerciaux de l'entreprise. Par exemple, TELUS conserve les copies des factures de ses clients pendant environ sept ans, comme l'exige la loi, notamment la loi fiscale.

### Quelles sont les mesures législatives applicables en matière de protection de la vie privée des clients?

Les activités de télécommunication de TELUS sont régies par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* fédérale, ainsi que par les mesures réglementaires du CRTC relatives à la confidentialité des renseignements sur les clients.

Le présent rapport sur la transparence porte sur les activités de télécommunication de TELUS au Canada, notamment sur ses services mobiles, filaires et Internet.

# Lutte contre la corruption

La corruption est l'un des principaux obstacles au développement économique. Ce comportement porte atteinte à la primauté du droit, mine la confiance envers les institutions publiques et remet en question les principes démocratiques. Les actes de corruption peuvent survenir dans n'importe quelle société, riche ou pauvre. C'est pourquoi les organismes de réglementation, les organismes d'application de la loi et les dirigeants de l'industrie doivent exercer une surveillance continue.

Les risques associés à la corruption préoccupent les entreprises tant au Canada qu'à l'étranger. En effet, ces dernières peuvent être confrontées à des demandes de pots-de-vin, être ébranlées par des concurrents agissant de manière corrompue ou se retrouver avec des employés qui violent leurs codes de conduite. TELUS atténue ces risques en appliquant un programme de conformité en matière de lutte contre la corruption rigoureux, assorti de politiques, de processus et de contrôles clairs.

Depuis 2012, nous avons en place un cadre de travail fondé sur les risques comme mesure de lutte contre la corruption, dont voici les principaux points :

- **Participation et soutien de la haute direction** : Nous avons désigné des hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de l'entreprise à titre de responsables de la mise en œuvre et de la supervision du programme de conformité en matière de lutte contre la corruption. Les membres de la haute direction donnent le ton afin de créer une culture où la corruption est inacceptable.
- **Politiques et procédures de conformité de l'entreprise** : Le [conseil d'administration de TELUS](#) a approuvé une politique de lutte contre la corruption, qui a ensuite été présentée à l'équipe TELUS. Cette politique fournit des directives précises aux employés et aux tiers auxquels l'entreprise fait appel. Elle sert également de complément aux lignes directrices énoncées dans le [Code d'éthique et de conduite de TELUS](#), le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) et le Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires.

- **Formation** : La formation annuelle sur l'intégrité souligne les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres occasions de formation demeurent offertes dans le cadre du programme lié au Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires et du programme propre à la lutte contre la corruption.
- **Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes** : Des objectifs annuels de rendement ont été créés pour les employés responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Les employés qui ne respectent pas la politique de lutte contre la corruption peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant mener à leur congédiement.

Veillez consulter la rubrique 10.9 du rapport de gestion compris dans notre [Rapport annuel 2016](#) pour en savoir plus sur de la conformité aux lois et à l'éthique.





# Transformation des soins de santé

Si rien n'est fait, nous croyons qu'il sera difficile de maintenir la qualité des soins de santé offerts aux Canadiens. Les experts sont d'avis qu'il est impératif d'améliorer la satisfaction, l'expérience et la sécurité des patients, de faciliter l'accès aux soins et de réduire leurs coûts. Nous avons cerné cinq domaines importants sur lesquels l'information sur la santé et nos technologies de communication peuvent avoir une incidence positive :

- Gestion des maladies chroniques;
- Gestion de la médication;
- Accès aux soins;
- Prévention et soins auto-administrés;
- Amélioration de l'efficacité.

# Changer les choses

## Améliorer les soins de santé et le mieux-être des Canadiens

### Gestion des maladies chroniques

Au Canada, les coûts liés aux maladies chroniques, à l'invalidité et aux décès sont estimés à 80 milliards de dollars.

Trois millions de Canadiens souffrent de diabète, une personne sur trois mourra d'une maladie cardiovasculaire et le cancer compte pour au moins neuf pour cent des dépenses totales en santé au pays – et ce ne sont là que quelques exemples parmi tant d'autres.

Nous croyons que pour être réellement efficaces, les programmes de gestion des maladies chroniques doivent être axés sur le patient, favoriser les soins auto-administrés, s'appuyer sur des résultats concluants et miser sur des outils et des technologies de pointe.

TELUS propose diverses solutions pour faciliter la gestion des maladies chroniques. Par exemple :

- Dossier médical électronique : Permet de consigner, d'organiser et de présenter les renseignements du patient de façon personnalisée et conviviale. Il est ainsi plus facile de distinguer les patients à risque de ceux qui n'ont besoin que d'un suivi de routine.
- Dossier de santé personnel (DSP) : Permet aux patients d'échanger des renseignements de façon sécuritaire avec le personnel médical et de gérer leur propre information de santé.
- Télésurveillance des patients : Permet aux médecins de suivre leurs patients de près, peu importe où ils se trouvent et permet aux patients de retourner à la maison plus rapidement ou d'y rester plus longtemps.
- Dossier clinique informatisé OACIS : Fournit les antécédents médicaux complets des patients en tirant profit des infrastructures de santé actuelles, afin de donner aux cliniciens l'accès aux données les plus récentes et les plus précises.

### Gestion de la médication

Les effets indésirables des médicaments, les erreurs d'ordonnance et la non-observance thérapeutique sont des problèmes fréquents au pays. En effet :

- environ 40 pour cent des ordonnances manuscrites contiennent des erreurs;
- jusqu'à 50 pour cent des patients ne prennent pas leurs médicaments correctement;
- 20 pour cent des ordonnances ne sont tout simplement pas exécutées.

D'ailleurs, la mauvaise gestion des médicaments est la première cause de visites à l'urgence. La hausse rapide du coût des médicaments est un autre enjeu important auquel patients, employeurs et gouvernements sont confrontés.

Nous croyons que la technologie peut optimiser le choix des médicaments à prescrire, aider à déceler les interactions médicamenteuses, favoriser un suivi thérapeutique adéquat et, globalement, donner au patient de meilleurs résultats de santé.

TELUS propose des outils et des technologies qui facilitent la gestion de la médication :

- Système d'information sur les médicaments (SIM) : Met en contact pharmaciens, médecins et autres fournisseurs de soins de santé autorisés, qui peuvent accéder au profil pharmacologique du patient et y documenter leurs observations.
- Plateforme d'intégration des soins de santé de TELUS : Offre aux pharmaciens, aux médecins et aux autres professionnels de la santé un accès sécurisé au dossier de santé électronique du patient. Le personnel médical peut ainsi obtenir les renseignements précis, complets et à jour dont il a besoin pour fournir les meilleurs soins possible.
- Assyst Rx : Automatise l'exécution des ordonnances et facilite la gestion des dossiers de patient, des ordonnances, des stocks, des commandes et plus encore.

### Meilleur accès aux soins

Plus de 1 milliard de tests de diagnostic, 30 millions de visites chez le médecin et 3,5 millions d'opérations ont lieu chaque année au Canada. Presque tous les rendez-vous liés à ces événements sont traités manuellement, ce qui entraîne des retards, des erreurs et une énorme charge administrative, en plus de nuire à la continuité des soins. D'ailleurs, environ 33 pour cent des Canadiens se disent insatisfaits des délais d'attente et de l'accès aux soins, et le pays continue de faire piètre figure dans les classements internationaux.

C'est pourquoi TELUS offre [iScheduler](#), un outil qui utilise une plateforme centralisée pour simplifier l'accès aux soins et faciliter la recherche d'information. Cette solution favorise une coordination efficace du temps, des personnes et des ressources.

### Prévention et soins auto-administrés

Le Canada accuse un certain retard sur le plan des outils et des technologies qui favorisent l'indépendance des patients en les renseignant sur les conséquences de leurs habitudes de vie, leur médication et leurs traitements. Bien que le système soit mal adapté, les Canadiens continuent d'espérer ces technologies :

- 66 pour cent d'entre eux souhaitent avoir accès à des solutions de télésoins qui aident à prendre des décisions éclairées;
- plus de 60 pour cent d'entre eux se montrent intéressés par les dossiers de santé électroniques.

Des outils en ligne sont offerts aux gens qui souhaitent adopter de saines habitudes de vie, comprendre les risques de maladies chroniques ou autres, changer leurs habitudes de façon à réduire les risques et, s'ils sont malades, gérer leur maladie efficacement. Nos solutions de dossiers médicaux électroniques, de dossiers de santé personnels et de télésurveillance des patients permettent aux patients, aux médecins et aux pharmaciens d'obtenir de meilleurs résultats de santé.

### Amélioration de l'efficacité

Au Canada, la majeure partie des expériences de soins se déroule au niveau communautaire, sous forme de rencontres isolées avec des professionnels de la santé, qui travaillent en vase clos. Sur le plan financier, ce système est inefficace. À l'échelle nationale, les dépenses en santé ont augmenté en moyenne de huit pour cent par année depuis dix ans. Dans ce contexte, le système de santé canadien ne permet pas un accès égal à des soins de qualité.

Grâce à la technologie, les changements qui s'imposent deviennent possibles. Nos solutions novatrices nous permettent d'établir des partenariats avec des parties prenantes à l'échelle du secteur de la santé, dont les consommateurs, les médecins et les pharmaciens, qui forment un écosystème de soins primaires. De plus, nous collaborons avec des régions sanitaires, des hôpitaux, des assureurs, des employeurs, des commissions des accidents du travail et des fournisseurs de soins de santé, comme des chiropraticiens, des physiothérapeutes et des massothérapeutes.

En 2016, nos efforts pour transformer les soins de santé au Canada nous ont fait prendre conscience de possibilités importantes : médecine personnalisée et prix élevé des médicaments spécialisés, modèles novateurs de prestation de soins ailleurs dans le monde, contribution proactive du secteur numérique au processus de transformation, etc. Un résumé de ces pistes de solution se trouve sur notre [site web](#).



Pour en savoir plus sur nos plans et nos événements prévus en 2017, cliquez [ici](#).

# Outils et technologies

## Des technologies pour améliorer les soins de santé

### Dossiers médicaux électroniques

Les dossiers médicaux électroniques (DME) font partie intégrante des soins de santé primaires. Ils permettent aux médecins de stocker, de consulter et de mettre à jour les renseignements du patient sous forme numérique. En ce qui a trait aux soins primaires, la technologie offre un potentiel considérable. Elle permet d'améliorer la qualité des soins et d'obtenir de meilleurs résultats en général. Le secteur des soins primaires actuel mise sur la technologie, la collaboration, l'accessibilité et, surtout, la sécurité. Ces atouts améliorent les résultats de santé et permettent d'accéder en tout lieu à des renseignements cruciaux sur les patients.

### Télésurveillance des patients

Grâce à la technologie, les patients sont en mesure de gérer activement leurs maladies chroniques, tandis que la collaboration avec les soignants devient plus efficace et utile. Les solutions de télé-surveillance des patients offrent à ces derniers les outils et le soutien dont ils ont besoin pour gérer leur situation à domicile. Ils peuvent gérer eux-mêmes leurs maladies chroniques en surveillant leur pression artérielle et d'autres indicateurs de santé à partir de chez eux, puis transmettre cette information par voie électronique à leur médecin ou à un autre fournisseur de soins de santé.

Aujourd'hui, les patients atteints d'une maladie chronique consacrent quelque 5 800 heures par année à gérer leur maladie, comparativement à moins de 10 heures en compagnie d'un professionnel de la santé. Pour ces gens, les technologies intégrées qui facilitent les soins à domicile et en milieu communautaire, comme les télésoins à domicile, sont remplies de promesses.

### Solutions de gestion de pharmacie

Les solutions de gestion de pharmacie permettent d'automatiser et de simplifier les activités quotidiennes des pharmacies. Elles fournissent aussi aux pharmaciens les outils nécessaires pour fournir des services professionnels personnalisés en fonction des besoins et de l'état de santé des patients. Par exemple, les outils de gestion des médicaments comme Espace pharma TELUS offrent le renouvellement d'ordonnances en ligne. Les pharmaciens peuvent ainsi accroître l'efficacité de leurs activités et faire profiter les patients de la souplesse de cette solution en les amenant à prendre en charge leurs soins.

### Solutions de gestion des demandes de règlements en santé

Les solutions de gestion des demandes de règlements en santé permettent aux assureurs et aux employeurs de gérer efficacement et de façon économique les demandes de règlements de médicaments, de soins dentaires et de soins complémentaires. Elles proposent aussi aux fournisseurs de soins de santé affiliés un moyen de soumettre les demandes de règlements, en plus de réduire les frais de transaction moindres et les coûts payés par les patients. De plus, le personnel des commissions des accidents du travail peuvent accroître l'efficacité du processus et améliorer la qualité du service offert aux travailleurs blessés et aux professionnels qui leur prodiguent des soins.

## Dossiers de santé personnels

Le dossier de santé personnel (DSP) est un compte rendu de l'état de santé d'une personne, que celle-ci peut facilement gérer elle-même en ligne. Les parents peuvent l'utiliser pour consulter les renseignements médicaux de leurs enfants et autoriser des médecins et d'autres professionnels de la santé à y accéder.

Le programme pilote de portail de renseignements sur la santé des citoyens (CHIP), propulsé par TELUS, intègre les dossiers personnels des patients au système existant de cybersanté de la Saskatchewan (un répertoire de données pharmaceutiques, de données sur la gestion des maladies chroniques et de données générales sur la santé) afin de donner aux patients un aperçu en temps réel de leur santé globale. En juin 2016, plus de 1 000 Saskatchewanais ont obtenu l'accès à leurs renseignements médicaux personnels en ligne grâce à la solution de DSP de TELUS Santé, elle-même soutenue par la plateforme de gestion participative des patients InstantPHR de Get Real Health.

Les participants peuvent accéder à leurs dossiers médicaux en ouvrant une session personnalisée, puis y ajouter des données importantes, comme :

- des indicateurs de santé;
- des personnes à joindre en cas d'urgence;
- des renseignements sur les allergies;
- des rappels pour la prise de médicaments.

Cette information est facilement accessible en voyage ou en cas de rencontre avec un médecin qui ne connaît pas les antécédents médicaux du patient.



# Gérance de l'environnement

À TELUS, nous sommes convaincus qu'il nous incombe de minimiser l'incidence de nos activités sur l'environnement. Nous prenons soin de la planète en utilisant les ressources de façon responsable, en protégeant notre environnement naturel et en axant nos efforts sur la conservation et le développement durable.

## Consommation d'énergie et changements climatiques

### Faire preuve de leadership en matière de climat

Les dangers liés aux changements climatiques qui guettent notre chaîne de valeur méritent toute notre attention. L'année 2006 ayant été la plus chaude jamais enregistrée, de nombreux organismes et gouvernements (d'ordre provincial et fédéral) mettent au point des stratégies pour s'adapter aux conséquences des changements climatiques, tout en élaborant des méthodes d'atténuation des risques liés au climat. La hausse

des émissions n'est pas étrangère à l'augmentation du nombre de phénomènes météorologiques extrêmes, qui peuvent avoir une incidence sur nos activités et nuire au service offert aux clients.

Nous prenons diverses mesures pour faire face aux changements climatiques et réduire notre empreinte écologique, comme :

- Mesurer et réduire nos émissions;
- Réduire les déversements, les rejets et les déchets;
- Améliorer notre système de gestion environnementale;
- Utiliser des méthodes de construction durables pour bâtir un réseau de centres de données et d'immeubles de bureaux.

Pour appuyer notre adhésion au principe de responsabilité environnementale, nous nous sommes fixé des objectifs de réduction absolue de 2010 à 2020 :

- Réduire notre consommation d'énergie absolue de 10 pour cent;
- Réduire nos émissions absolues de GES de 25 pour cent.

De plus, nous nous engageons à réduire les coûts énergétiques et les risques associés à l'énergie, à chercher d'autres solutions énergétiques et à appuyer [les principes du PMNU](#) osur l'environnement.

## Consommation d'énergie et changements climatiques

La quantité de données qui transite par les réseaux de TELUS augmente d'année en année et le réseau continue de s'élargir, ce qui se traduit par une demande énergétique accrue. Pour atteindre nos objectifs en matière de changements climatiques, nous axons nos efforts sur des programmes d'efficacité énergétique et tirons profit de nos capacités internes pour trouver des façons novatrices de réduire nos émissions de GES et notre consommation d'énergie.

Nous nous engageons également à communiquer de l'information pertinente, en toute transparence, sur nos résultats en matière de lutte contre les changements climatiques. Dans cette optique, nous appliquons les méthodes du [Protocole des gaz à effet de serre](#) pour faire état de notre consommation d'énergie et de nos émissions de GES. Les facteurs d'émissions utilisés proviennent du [Rapport d'inventaire national du Canada](#).

Nous classons notre consommation d'énergie et nos émissions de GES selon les lignes directrices du protocole sur les GES :

- **Type 1:** Sources d'énergie directe comme les carburants (gaz naturel, essence, diesel, propane et mazout)
- **Type 2:** Sources d'énergie indirecte comme l'électricité
- **Type 3:** Autres sources d'énergie (déplacements en avion, déplacements des employés pour se rendre au travail, etc.)

L'empreinte énergétique, telle qu'elle est définie dans nos objectifs en matière de changements climatiques, comprend l'énergie directe et indirecte pour les propriétés immobilières dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays, les sites de tours cellulaires, le parc de véhicules et le carburant utilisé par les génératrices à distance.

## Efficacité énergétique

En 2016, nous avons mené plus de 80 initiatives d'efficacité énergétique, ce qui s'est traduit par une réduction de 44,1 GWh de la consommation d'énergie annualisée et par des économies de 1 million de dollars en coûts d'énergie.



## 80 initiatives d'efficacité énergétique

Élimination de 44,1 GWh de pertes énergétiques annualisées et économies de 1 million de dollars en coûts d'énergie (équivalent à la consommation d'électricité de 4 577 maisons pendant un an)

## 23 millions de kWh

Crédits d'énergie renouvelable certifiés par ÉcoLogo<sup>MC</sup> achetés en 2016 (équivalent à 18 330 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>)

Voici les faits saillants du programme :

- Économies de 89 millions de dollars en coûts opérationnels depuis le lancement du programme;
- Amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans les immeubles de 4,6 GWh;
- Élimination de 29 GWh par le retrait d'équipement désuet et la mise hors service de serveurs et de dispositifs de stockage;
- Réduction de la consommation d'énergie de 10,5 GWh grâce aux programmes de consolidation de l'immobilier et d'efficacité énergétique et à la mise en œuvre du programme Styles de travail.

Conformément à notre approche équilibrée pour lutter contre les changements climatiques, en 2016, nous avons acheté 23 millions de kWh de crédits d'énergie renouvelable certifiés par ÉcoLogo<sup>MC</sup> en Alberta, ce qui représente 18 330 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>.

## Résultats en matière de consommation d'énergie

En 2016, notre consommation globale d'énergie a diminué de 3,0 pour cent par rapport à 2015. Ce recul est attribuable à la baisse de 2,6 pour cent de l'essence utilisée par notre parc de véhicules et à la diminution de 21,3 pour cent du gaz naturel consommé dans nos points de vente au détail. Le nombre de points de vente est passé de 205 à 196, soit une diminution de 9 pour cent. Des mises hors service ou des mises à niveau d'équipement et de réseau nous ont permis de réaliser d'autres économies d'énergie.

Par ailleurs, nous continuons à aménager des espaces de travail améliorés et à réaliser des gains d'efficacité grâce à notre programme Styles de travail. Le ratio de pieds carrés de locaux par équivalent temps plein d'employés a diminué de 2,6 pour cent en 2016 par rapport à 2015, principalement parce que nous avons pu quitter des locaux loués dont nous n'avions plus besoin.

En 2016, notre consommation totale d'énergie s'est établie à 1 281 GWh, soit :

- 356 GWh d'énergie de type 1;
- 892 GWh d'énergie de type 2.

En ajoutant nos activités à l'échelle mondiale, notre consommation d'énergie de type 1 et de type 2 s'élève à 358 191 MWh  et à 922 473 MWh  respectivement.

## Consommation d'énergie totale (MWh)

Tableau des activités au pays et à l'étranger

	2016	Variation (%)	2015
Activités au pays, type 1	355 956	0,9	352 624
Activités au pays, type 2	891 951	-4,5	934 422
Total des types 1 et 2	1 247 907	-3,0	1 287 046
Activités à l'étranger, type 1	2 235	171,1	824
Activités à l'étranger, type 1	30 521	6,8	28 574
<b>Total des activités au pays et à l'étranger<sup>1</sup></b>	<b>1 280 663</b>	<b>-2,7</b>	<b>1 316 444</b>

<sup>1</sup> Ne comprend pas les émissions provenant des déplacements en avion.

## Comparaison avec l'année de référence

À la fin de 2016, nous avons réduit notre consommation d'énergie absolue de 1,7 pour cent par rapport à l'année de référence 2010. Alimenter la croissance importante du réseau mobile et filaire représente un défi de taille. Par conséquent, la diminution de l'énergie consommée est le fruit d'une rigoureuse stratégie, de l'exécution ciblée du programme ainsi que de la passion, l'esprit d'innovation et la détermination de notre équipe. Nous continuerons à chercher des occasions d'améliorer notre efficacité énergétique à l'échelle de l'entreprise pour compenser la consommation d'énergie découlant de cette croissance et des autres activités.



14,5 %

Variation en pourcentage de la consommation d'énergie de type 1 depuis 2010

4,5 %

Variation en pourcentage de la consommation d'énergie de type 2 depuis 2010

Total de la consommation d'énergie des types 1 et 2 au pays par rapport à l'année de référence

	2016	Comparaison avec l'année de référence	2010
Type 1	355 956	-14,5 %	416 099
Type 2	891 951	4,5 %	853 754
Total	1 247 907	-1,7 %	1 269 853

Nous pouvons déterminer si nos activités atteignent le niveau d'efficacité voulu en comparant l'intensité de la consommation d'énergie de type 1 et 2 au pays à nos indicateurs de succès financiers.

## Indicateurs d'intensité

En 2016, nos produits d'exploitation ont augmenté de 297 millions de dollars, et le nombre de connexions clients a affiché une hausse de 178 000. Grâce à nos initiatives d'efficacité énergétique, le nombre de MWh générés par connexion client a diminué de 4,4 pour cent, et le nombre de MWh par million de dollars de produits d'exploitation a reculé de 5,3 pour cent sur un an. De plus, notre intensité énergétique par connexion client a baissé de 18,1 pour cent depuis l'année de référence 2010, et notre intensité énergétique par million de dollars de produits d'exploitation a chuté de 24,8 pour cent sur la même période.



-5,3 %

Variation sur un an en MWh par million de dollars de produits d'exploitation

Sur un an : Variation en MWh par million de dollars de produits d'exploitation

	Intensité énergétique : Produits d'exploitation		
	2016	Variation sur un an	2015
Produits d'exploitation annuels (en millions de dollars)	12 799	2,4 %	12 502
MWh par million de dollars de produits d'exploitation	97,500	-5,3 %	102,947

Par rapport à l'année de référence : Variation en MWh par million de dollars de produits d'exploitation

	Intensité énergétique : Produits d'exploitation		
	2016	Variation sur un an	2010
Produits d'exploitation annuels (en millions de dollars)	12 799	30,7 %	9 792
MWh par million de dollars de produits d'exploitation	97,500	-24,8 %	129,683

Sur un an : Variation en MWh par connexion client

	Intensité énergétique : Connexion client		
	2016	Variation sur un an	2015
Clientèle nette	12 673 000	1,4 %	12 495 000
MWh par client	0,098	-4,4 %	0,103

Par rapport à l'année de référence : Variation en MWh par connexion client

	Intensité énergétique : Connexion client		
	2016	Variation sur un an	2010
Clientèle nette	12 673 000	20,0 %	10 560 000
MWh par client	0,098	-18,3 %	0,120

## Résultats en matière d'émissions de gaz à effet de serre

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) dépendent de facteurs internes, comme la consommation d'énergie réelle, et de facteurs externes, comme les facteurs d'émission, qui s'appliquent à la consommation d'énergie de TELUS selon la source (lieu) et le type d'énergie utilisée. Puisque nos sources d'émissions sont principalement en Colombie-Britannique et en Alberta, les facteurs d'émission dans ces provinces influent sur nos résultats. En 2016, le facteur d'émission d'électricité de la Colombie-Britannique a diminué de 3,3 pour cent et celui de l'Alberta s'est abaissé de 3,6 pour cent. En Ontario, le facteur d'émission a chuté de 47 pour cent. La baisse du facteur d'émission dans ces trois provinces se traduira par une production globale d'émissions plus faible pour la même quantité d'électricité.



2,7 %

Variation en pourcentage des émissions de GES de type 1 comparativement à 2015

-9,2 %

Variation en pourcentage des émissions de GES de type 2 comparativement à 2015

En 2016, nos émissions de types 1 et 2 ont diminué de 6,8 pour cent par rapport à 2015. Ce changement découle de ce qui suit :

- Baisse de 2,6 pour cent des émissions de notre parc de véhicules;
- Réduction de 13,5 pour cent des émissions associées à la consommation d'énergie dans nos points de vente au détail;
- Diminution de 47 pour cent du facteur d'émission en Ontario.

Nos émissions totales en 2016 se sont établies à 341 106 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, soit 77 564 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> pour les émissions de type 1 et 263 541 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> pour les émissions de type 2.

Pour l'ensemble de nos activités au pays et à l'étranger, nos émissions de type 1 et de type 2 s'élevaient à 77 811 **A** et à 283,959 **A** tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> respectivement.

Pour de plus amples renseignements sur nos émissions de GES, veuillez consulter le [Rapport sur les gaz à effet de serre 2016](#) de TELUS.

## Total des émissions de GES en tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone (équivalent CO<sub>2</sub>)

### Activités au pays

	2016	2015
Type 1	77 564	75 508
Type 2	263 541	290 373
<b>Total</b>	<b>341 105</b>	<b>365 881</b>

### Activités à l'étranger

	2016	2015
Type 1	247	212
Type 2	20 418	19 160
<b>Total</b>	<b>20 665</b>	<b>19 372</b>

### Total des activités au pays et à l'étranger<sup>1,2</sup>

	Tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>		
	2016	Variation (%)	2015
Activités au pays, type 1 <sup>3</sup>	77 564	2,7	75 508
Activités au pays, type 2 <sup>4</sup>	263 541	-9,2	290 373
<b>Total des activités au pays</b>	<b>341 106</b>	<b>-6,8</b>	<b>365 881</b>
Activités à l'étranger, type 1 <sup>3</sup>	247	16,5	212
Activités à l'étranger, type 2 <sup>3</sup>	20 418	6,6	19 160
<b>Total des activités au pays et à l'étranger</b>	<b>361 771</b>	<b>-6,1</b>	<b>385 253</b>

1 Facteurs d'émission du Rapport d'inventaire national du Canada.

2 Potentiel de réchauffement planétaire provenant du quatrième rapport d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat utilisé selon la recommandation d'Environnement Canada.

3 Émissions de type 1 : biodiesel, diesel, essence, hydrocarbures halogénés, pétrole léger, gaz naturel et propane.

4 Émissions de type 2 : électricité, chauffage et climatisation en boucle, vapeur.

## Parc de véhicules

Le parc de véhicules que nous utilisons à TELUS pour la livraison de produits et la prestation de services mobiles et filaires est à l'origine de 37 pour cent des émissions de type 1. En 2016, les émissions totales de nos véhicules ont diminué de 2,6 pour cent, ce qui est principalement attribuable à la réduction de 2,9 pour cent du nombre de véhicules dans notre parc et à notre programme continu visant le remplacement des anciens modèles par des véhicules à rendement énergétique supérieur.

Notre programme d'optimisation du parc de véhicules a précisément consisté en 2016 à remplacer 16 pour cent de nos véhicules lourds par des unités plus écoénergétiques. De plus, en collaboration avec nos fournisseurs, nous prévoyons en 2017 nous procurer un certain nombre de véhicules hybrides et électroniques afin de maximiser les gains d'efficacité.

### Comparaison avec l'année de référence

Nos émissions annuelles de 2016 affichent une baisse de 17,5 pour cent par rapport à celles de l'année de référence 2010. Cette diminution découle principalement de nos initiatives de consolidation de l'immobilier et de notre programme Styles de travail, qui nous permettent de réduire chaque année notre superficie en locaux loués. Par ailleurs, les diminutions marginales des facteurs d'émission provinciaux ont contribué à l'amélioration de nos émissions annuelles.

### Total des émissions de GES des types 1 et 2 au pays par rapport à l'année de référence

	2016	Comparaison avec l'année de référence	2010
Type 1	77 564	-12,0 %	88 165
Type 2	263 541	-19,0 %	325 257
<b>Total</b>	<b>341 106</b>	<b>-17,5 %</b>	<b>413 423</b>



-8,9 %

### Variation sur un an en équivalent CO<sub>2</sub> par million de dollars de produits d'exploitation

Les émissions par connexion client ont diminué de 8,2 pour cent, et les tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par million de dollars de produits d'exploitation ont baissé de 8,9 pour cent sur un an. De plus, l'intensité des émissions par connexion client a chuté de 31,2 pour cent depuis l'année de référence 2010, et l'intensité des émissions par million de dollars de produits d'exploitation a reculé de 36,9 pour cent sur la même période.

#### Sur un an : Variation en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par million de dollars de produits d'exploitation

	Intensité des émissions : Produits d'exploitation		
	2016	Variation sur un an	2015
Produits d'exploitation annuels (en millions de dollars)	12 799	2,4 %	12 502
Tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> par million de dollars de produits d'exploitation	26 651	-8,9 %	29 266

#### Par rapport à l'année de référence : Variation en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par million de dollars de produits d'exploitation

	Intensité des émissions : Produits d'exploitation		
	2016	Comparaison avec l'année de référence	2010
Produits d'exploitation annuels (en millions de dollars)	12 799	30,7 %	9 792

	Intensité des émissions : Produits d'exploitation		
	2016	Comparaison avec l'année de référence	2010
Tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> par million de dollars de produits d'exploitation	26 651	-36,9 %	42 220

#### Sur un an : Variation en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par connexion client

	Intensité des émissions : Connexion client		
	2016	Variation sur un an	2015
Clientèle nette	12 673 000	1,4 %	12 495 000
Tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> par client	0,0269	-8,2 %	0,0293

#### Par rapport à l'année de référence : Variation en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par connexion client

	Intensité des émissions : Connexion client		
	2016	Comparaison avec l'année de référence	2010
Clientèle nette	12 673 000	20,0 %	10 560 000
Tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> par client	0,0269	-31,2 %	0,0391

## Émissions de type 3

Nous cherchons à comprendre et à mesurer les répercussions environnementales de notre entreprise qui sont générées non seulement par nos propres activités, mais aussi dans toute la chaîne de valeur.

Depuis plusieurs années, nous communiquons les émissions associées aux voyages d'affaires des employés et à leurs déplacements domicile-travail. En 2015, nous avons aussi publié les données sur les émissions en amont et en aval associées aux appareils mobiles. À la lumière de notre analyse continue des émissions de type 3 liées à nos appareils mobiles, nous croyons maintenant que certains aspects des données dont nous disposons ne sont pas assez fiables pour que nous continuions à communiquer

ces émissions. Nous nous engageons à poursuivre notre analyse et à tenter d'améliorer le processus pour pouvoir, à l'avenir, faire connaître les émissions de type 3 associées à la fabrication, à la distribution et à l'utilisation des appareils mobiles et des autres produits que nous vendons.

## Déplacements en avion

En 2016, les émissions d'équivalent CO<sub>2</sub> liées aux déplacements en avion de nos employés ont diminué de 2 pour cent pour s'établir à 7 020 tonnes, par rapport à 7 176 tonnes en 2015. Si l'on tient compte des émissions produites par notre avion d'entreprise et nos hydravions, les émissions totales associées aux déplacements en avion ont été de 7 797 **A** tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, ce qui représente une baisse de 9 pour cent comparativement à 2015, en raison de l'utilisation moindre de l'avion d'entreprise.

## Déplacements domicile-travail des employés

En 2016, nous avons apporté des améliorations à la manière dont nous recueillons les données servant aux rapports sur les répercussions des déplacements domicile-travail des employés. Auparavant, nous utilisions les données de Statistique Canada pour évaluer la distance parcourue et le temps de déplacement des employés. En 2016, nous avons envoyé un sondage sur les déplacements domicile-travail à un échantillon d'employés en poste au pays. Parmi ceux-ci, 2 325 personnes l'ont rempli, ce qui représente un échantillon de 9 pour cent des 25 695 employés travaillant au pays, avec une marge d'erreur de 2 pour cent.



14 713 tonnes  
d'équivalent CO<sub>2</sub>

Quantité d'équivalent CO<sub>2</sub> évitée grâce au programme  
Styles de travail de TELUS (équivalent à la circulation de  
2 819 voitures pendant un an)

Le programme Styles de travail permet aux employés de travailler de la façon qui leur convient le mieux, à l'endroit et au moment où ils sont les plus efficaces. Ce programme rend nos employés plus heureux et plus mobilisés, appuie nos efforts de consolidation immobilière et réduit notre empreinte environnementale en entraînant une diminution des émissions de GES causées par les déplacements.

Le programme a produit les résultats suivants :

- 163 millions de dollars en économies de trésorerie nettes des investissements dans le programme entre 2010 et 2015;
- Plus de 100 millions de kilomètres évités dans les déplacements domicile-travail;
- Plus de 2 millions d'heures de déplacements domicile-travail évitées;
- 14 713 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> non émises.

## Diminution des émissions de la part des employés de TELUS et économies connexes

Nombre total d'employés au pays <sup>1</sup>	Nombre total de kilomètres évités	Nombre total d'heures de déplacement évitées	Tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> non émises <sup>2</sup>
25 695	106 912 897	2 117 447	14 713

<sup>1</sup> Selon un échantillon de sondage de 2 325 employés, avec une marge d'erreur de 2 pour cent.

<sup>2</sup> Équivalent CO<sub>2</sub> non émis : Facteurs d'émissions du Rapport d'inventaire national selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.

### Aperçu des déplacements domicile-travail des employés

Mode de transport	Distribution des employés	Tonnes annuelles totales d'émissions de GES de TELUS par mode de transport
Vélo	431	-
Autobus	2 133	746
Voiture	17 362	15 818
Service de covoiturage	122	35
Système léger sur rail	2 332	135
Motocyclette	88	42
Train	1 868	1 777
Marche/Course	1 359	-
<b>Total</b>	<b>25 695</b>	<b>18 552</b>

# Initiatives en matière de leadership environnemental

## Bâtiments durables

À TELUS, nous visons la création d'un milieu de travail efficace et respectueux de l'environnement. Les milieux de travail écoénergétiques réduisent à la fois les répercussions de nos activités et nos dépenses. La création d'espaces qui favorisent l'innovation et la créativité et, surtout, appuient notre culture de collaboration fait partie intégrante de notre vision en matière de construction écologique. Nous ne ménageons aucun effort pour atteindre au moins la certification LEED Or dans nos nouveaux bâtiments et cherchons à moderniser nos biens immobiliers existants au Canada. Au terme de la construction de TELUS Garden<sup>MD</sup> à Vancouver et de TELUS Sky<sup>MD</sup> à Calgary, nous serons propriétaires ou locataires de plus de 121 000 mètres carrés d'installations certifiées LEED.

## TELUS Garden

TELUS Garden, notre siège social de Vancouver, a officiellement ouvert ses portes en 2015. Il s'agit d'un des immeubles les plus écologiques au pays, auquel le Conseil du bâtiment durable du Canada a décerné la carte de pointage LEED Platine la plus élevée pour la structure et la coque (LEED 2009).



288

Nombre de panneaux solaires  
installés à TELUS Garden

65 000 kWh

Quantité d'énergie produite annuellement grâce  
au système de panneaux solaires  
(ce qui équivaut à 5 140 gallons d'essence)

TELUS Garden comporte un système énergétique collectif, exploité en partenariat avec [FortisBC](#). Ce système permet de réduire la consommation d'énergie conventionnelle de 80 pour cent. Il récupère l'énergie des bâtiments avoisinants et l'utilise pour chauffer et climatiser l'air et l'eau dans le complexe. TELUS Garden est également doté de 288 panneaux solaires, qui génèrent 65 000 kWh par année, soit suffisamment pour alimenter l'éclairage extérieur et d'appoint de l'édifice.

## TELUS Sky

TELUS Sky est un complexe d'habitations en copropriété, de boutiques et de bureaux en construction à Calgary. Les parties commerciale et résidentielle répondront respectivement aux normes LEED Platine et LEED Or. Le complexe consommera jusqu'à 30 pour cent moins d'énergie que d'autres bâtiments semblables, ce qui en fait l'un des édifices les plus écologiques du monde. Cette tour avant-gardiste et durable de 60 étages sera chauffée grâce au centre énergétique collectif du centre-ville. TELUS Sky sera l'immeuble de prochaine génération le plus marquant de l'histoire de Calgary. Il sera doté d'un hall sur deux étages et d'une mezzanine qui permettra aux membres de l'équipe et aux locataires d'accéder au réseau de passerelles piétonnières qui relie les immeubles des environs. L'achèvement de cet impressionnant complexe immobilier du futur est prévu pour 2018.

## Super centres de données Internet de TELUS

Nos centres de données Internet de Kamloops et de Rimouski affichent une efficacité énergétique de plus de 80 pour cent supérieure à celle des centres de données traditionnels. Ils figurent même parmi les plus écoénergétiques en Amérique du Nord. En 2016, le taux d'efficacité énergétique du centre de Kamloops était de 1,115, une amélioration par rapport au taux de 1,125 enregistré en 2015. L'efficacité du centre de Rimouski s'est également améliorée, passant de 1,177 en 2015 à 1,165. En comparaison, une enquête de l'Uptime Institute révèle que le taux d'efficacité moyen au sein de l'industrie était de 1,7 en 2014.

## Styles de travail<sup>MC</sup>

Le programme Styles de travail continue d'assurer la mobilisation de nos employés en leur proposant divers modes de travail afin d'équilibrer leur vie professionnelle et personnelle. La capacité de travailler au bureau, à partir d'un lieu mobile ou à domicile, offre les avantages suivants :

- hausse de la mobilisation, de la productivité et des résultats d'affaires;
- distinction de notre entreprise grâce à sa capacité à attirer et à retenir les meilleurs talents;
- réduction de l'empreinte environnementale;
- économies importantes pour l'entreprise et les employés;
- santé, sécurité et mieux-être des employés.

Le sondage L'heure juste comprend des questions sur Styles de travail. Les réponses des employés sont transmises aux dirigeants dans la trousse d'outils à l'intention des dirigeants du programme Style de travail et dans la partie réservée aux commentaires.

Selon le sondage de 2016 :

- 92 pour cent des employés se disent personnellement satisfaits du programme;
- 97 pour cent sont d'avis que Styles de travail est une bonne chose pour l'entreprise;
- plus de 92 pour cent affirment que Styles de travail a été un facteur important dans leur choix de rester à TELUS.

## Taux d'adoption de Styles de travail

Notre groupe de dirigeants mise sur la collaboration pour ancrer le programme Styles de travail dans notre culture. Ces Champions de la culture représentent les divers secteurs de notre entreprise et utilisent les commentaires des employés et dirigeants pour déterminer ce qui fonctionne bien et en quoi le programme pourrait être amélioré. Ensuite, ils engagent les employés et les dirigeants dans des processus équitables afin de définir les mesures à prendre pour améliorer le programme. En 2016, nous avons créé un environnement en ligne où les Champions de la culture peuvent échanger sur les meilleures pratiques et se poser des questions entre eux.

%	2016	2015	2014	2013
Employés des grands centres ayant adopté un style de travail mobile ou à domicile	67	67	60	60

De plus, par l'intermédiaire du [Bureau de transformation de TELUS](#), nous offrons des solutions du programme Styles de travail aux entreprises désireuses de transformer leur culture en adoptant des pratiques qui favorisent la flexibilité et l'équilibre travail-vie personnelle.

## Productivité liée aux ressources

### Utilisation responsable des ressources

#### Déchets et recyclage

À TELUS, nous croyons qu'un système parfaitement efficace ne devrait générer aucun déchet. Notre objectif consiste à détourner 90 pour cent de nos déchets des sites d'enfouissement d'ici 2020. Pour y arriver, nous avons élaboré une stratégie de réductions des déchets qui comprend 56 initiatives distinctes, allant de la gestion de machines à café à celle de filtres à air industriels. Axée sur les principales sources de déchets, cette stratégie vise à réduire la quantité de rebuts ou à les recycler de façon systématique d'ici quatre ans.



16 050,73 tonnes

Quantité de matières détournées des sites d'enfouissement (amélioration de 2,1 % par rapport à 2015)

En 2016, nous avons réutilisé ou recyclé 83,3 pour cent de tous nos déchets, une augmentation de 2,1 pour cent par rapport à 2015.

### Détournement des déchets par source

	Logistique inverse	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Total
	Tonnes			
Recyclage	10 737,91	1 545,17	1 080,51	13 363,59
Enfouissement	90,21	1 763,09	833,85	2 687,14
Total	10 828,12	3 308,25	1 914,36	16 050,73
Taux de détournement (%)	99,2	46,7	56,4	83,3

### Déchets réutilisés ou recyclés

	2016	2015	2014
Pourcentage des déchets réutilisés ou recyclés	83,3	81,2	78,9

Des progrès ont entre autres été réalisés dans les secteurs suivants :

#### Réseau et logistique :

- la quantité de piles et de batteries recyclées est passée de 87 à 343 tonnes métriques;
- la quantité d'équipement de données réutilisé ou remis à neuf est passée de 839 à 1 689 tonnes métriques;
- la quantité de ferraille recyclée est passée de 3 059 à 4 389 tonnes métriques;

#### Immobiliers et administration :

- mise en place d'un système de compostage dans cinq de nos plus grands immeubles du Grand Vancouver;
- mise en place d'un système de recyclage dans 20 immeubles de la région de Calgary;
- réduction de la consommation de papier à l'interne de 17 pour cent par rapport à 2015.

Nous avons aussi continué à mobiliser de nombreux membres de l'équipe TELUS en vue de réduire la production de déchets. Toutes nos principales unités d'affaires et parties prenantes participent à l'effort de réduction de la quantité de matière acheminée vers les sites d'enfouissement et à l'augmentation du recyclage et de la réutilisation. Voici nos plus grandes réussites de 2016 :

- formation d'un groupe de travail sur la réduction des déchets chargé de la mise en œuvre de nos initiatives stratégiques;
- mise à contribution continue de nos équipes vertes et du Conseil national de la durabilité pour favoriser la mobilisation et les changements de comportements dans l'optique de réduire les quantités de déchets à l'échelle de l'entreprise;
- réalisation de 16 vérifications supplémentaires aux quatre coins du pays pour en savoir plus sur les matières envoyées à l'enfouissement;
- recyclage et réutilisation de plus de 99 pour cent des déchets issus des activités liées aux réseaux.

### Déchets électroniques

En 2016, nous avons recyclé, remis à neuf ou reconverti environ 2,35 millions de kilogrammes de déchets électroniques, une énorme amélioration par rapport à 2015. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des pièces d'équipements filaires récupérées dans le cadre de nos initiatives d'amélioration technologique



77 %

Augmentation de la quantité de déchets électroniques recyclés, remis à neuf ou reconvertis par rapport à 2015

### Déchets électroniques recyclés

	2016	2015	2014
Déchets électroniques à l'exception des appareils mobiles (kg)	2 354 595	1 330 518	1 289 539
Appareils mobiles	35 887	37 841	56 093

TELUS offre aux clients des moyens faciles et sécuritaires de retourner leurs appareils électroniques. Nous avons créé un [blogue](#) pour les aider à prolonger la vie utile de leurs appareils et les informer sur les façons de nous les retourner afin qu'ils soient réutilisés ou recyclés.

TELUS offre également des [appareils remis en marché certifiés](#), une solution abordable qui contribue à réduire les répercussions environnementales.

### Déchets dangereux

Nos activités génèrent une petite quantité de déchets dangereux. Nous nous efforçons de réduire leur production et sommes toujours à la recherche de solutions de rechange. En 2016, TELUS a recyclé :

- 5 965 litres de déchets dangereux liquides et 3 250 kg de déchets dangereux solides provenant de ses installations, notamment de l'huile à moteur, de l'antigel et du carburant provenant des véhicules de sa flotte;
- 343 tonnes métriques de batteries provenant de l'équipement de son réseau et des activités de sa flotte de véhicules

En 2017, nous continuerons d'appliquer notre plan quinquennal de réduction des déchets. Nous entendons :

- implanter de nouveaux systèmes de compostage dans les grands centres urbains, y compris dans 22 immeubles de la région de Calgary;
- réduire encore davantage notre consommation de papier;
- continuer à réduire la quantité de matière d'emballage pour les produits destinés aux consommateurs;
- réduire la quantité de verres à café jetables utilisés par les employés;

### Eau

En 2016, nous avons consommé 666 millions de litres d'eau, comparativement à 648 millions l'année précédente (augmentation de 2,7 pour cent), dans les propriétés dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays. Cette hausse s'explique par l'ajout

des données relatives à nos immeubles situés au Québec, des renseignements dont nous ne disposions pas auparavant. Du côté de TELUS International, la consommation d'eau a augmenté de 36 pour cent, passant de 203 millions de litres en 2015 à 276 millions en 2016. Cette hausse s'explique par l'élargissement de la portée de données relatives à nos bureaux des Philippines. Dans l'ensemble, nous avons consommé 942 millions de litres d'eau en 2016, une augmentation de 11 pour cent par rapport à 2015, alors que la consommation était de 851 millions de litres. Enfin, TELUS s'approvisionne seulement à partir des réseaux municipaux d'eau ou d'autres services d'eau.



2,7 %

Augmentation de la quantité d'eau consommée dans les propriétés dont TELUS est propriétaire ou locataire au pays par rapport à 2015

1.1 million de litres

Estimation de la quantité d'eau économisée annuellement grâce à nos améliorations en matière de conservation

En 2016, nous avons continué à profiter de nos initiatives des années précédentes liées au traitement des eaux des systèmes de climatisation. Nous avons également lancé la première phase de notre programme de remplacement d'aérateurs. Plus de 500 de ces dispositifs ont été remplacés par des modèles à faible débit, ce qui nous permettra d'économiser 1,1 million de litres d'eau annuellement.

## Papier

En 2016, TELUS a organisé une campagne visant à réduire la consommation de papier à l'interne. Nous encourageons les employés à diminuer la quantité de documents qu'ils impriment. La campagne, qui avait lieu en octobre et en novembre, a contribué à faire baisser la consommation annuelle de 17 pour cent. Celle-ci est en effet passée de 18 millions à 14,9 millions de feuilles, ce qui nous a permis d'économiser 93 375 \$ en 2016.

### Papier acheté (en nombre de feuilles)

	2016	2015	2014
Papier acheté (en nombre de feuilles)	14 894 500 <b>A</b>	18 007 000	19 960 550

Nous avons également comme objectif de réduire la consommation de papier de nos clients en les encourageant à opter pour la facture électronique et l'expérience libre-service. Nous avons lancé une nouvelle version de l'application Mon compte TELUS, qui facilite la consultation des données du compte et la gestion des préférences. Ainsi, à la fin de 2016, la proportion des clients abonnés à la facture électronique atteignait 66,7 pour cent pour les services mobiles et 49,5 pour cent pour les services filaires. Cela se traduit par quelque 30 millions de factures imprimées en moins chaque année, sans parler des coûts liés à la papeterie, à la production et aux envois postaux.

En 2017, nous avons comme objectif de réduire l'achat de papier de 10 pour cent par rapport à 2016. Nous comptons aussi faire la transition vers le papier à base de canne à sucre et cesser l'achat de papier à base de fibre d'arbre. La canne à sucre est une ressource renouvelable à croissance rapide qui permet d'avoir moins recours aux arbres. Voici nos objectifs :

- 75 pour cent de papier sans arbre d'ici 2017;
- 100 pour cent de papier sans arbre d'ici 2018.

## Gestion environnementale

Après avoir obtenu la certification de notre système de gestion environnementale à la norme ISO 14001 en 2015, nous avons réalisé les audits de maintenance exigés pour conserver cette certification en 2016. La norme internationale ISO 14001 ayant récemment été mise à jour (ISO 14001:2015), nous travaillerons en 2017 à adapter notre système à la nouvelle version. Pour conserver la certification ISO, nous devons également améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale. Dans cette optique, nous sommes déterminés à trouver d'autres moyens d'améliorer notre rendement.

## Système de gestion environnementale

### Audits et évaluations de sites

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires et aux normes élevées de TELUS et de conserver notre certification ISO 14001, nous effectuons régulièrement des évaluations de sites et des audits de nos activités. En 2016, notre registraire ISO 14001, SGS Canada, a procédé à l'audit de maintenance de nos activités au Canada. À l'automne s'en est suivi un audit interne de notre système de gestion environnementale (SGE) touchant les activités en Alberta. Dorénavant, nous procéderons à un audit de maintenance annuel pour la norme ISO 14001, en plus des audits annuels internes visant le SGE et la conformité à la réglementation. L'audit interne sera axé sur les activités en Ontario et au Québec en 2017.



50

Nombre d'évaluations de sites de TELUS menées par notre équipe de professionnels en environnement

En plus des audits officiels, notre équipe de professionnels de l'environnement a évalué plus de 50 sites parmi les installations de TELUS. Celles-ci ont été priorisées en fonction des risques potentiels qu'elles représentent pour l'environnement. Ces travaux complètent plus de 2 000 évaluations des installations faites par des techniciens de réseau chaque année à TELUS.

## Formation

Depuis plus de 30 ans, TELUS offre une formation en environnement à ses employés et contractuels dans le cadre de son SGE. Les programmes de formation sont conçus pour fournir aux employés les renseignements nécessaires afin d'atténuer les risques environnementaux éventuels associés à leur travail. La formation porte entre autres sur les interventions d'urgence et rapports connexes en cas de déversement et de rejet de matières ainsi que sur le transport et l'élimination des déchets. En 2016, les employés ont suivi 3 119 cours ayant comme thème l'environnement. Il s'agit d'une diminution par rapport à 2015 (4 240 cours), ce qui est attribuable à la fréquence des cours d'appoint, qui varie d'un à trois ans.



3 119

Nombre de cours sur l'environnement suivis par les employés en 2016 (baisse de 26,4 % par rapport à 2015)

## Conformité

### Conformité environnementale

Nous sommes fiers de notre approche d'affaires intégrant notre souci de l'environnement et attribuons notre bon rendement à nos processus de gestion environnementale et à l'efficacité de la formation des employés.

Nous présentons des rapports trimestriels au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS. Ceux-ci portent sur des enjeux qui donnent lieu à des avertissements écrits ou à des enquêtes par les autorités réglementaires. Par souci de transparence, nous présentons ci-dessous les incidents survenus en 2016 :

Comme nous l'avons indiqué dans le Rapport sur la durabilité de 2014, l'Alberta Environment and Parks (AEP) nous a informés qu'elle menait une enquête sur l'élimination de boues par les entrepreneurs que nous avons retenus pour les travaux d'excavation par hydro-aspiration à Hinton, en Alberta. Depuis, nous collaborons avec des experts-conseils externes en environnement et l'AEP pour en évaluer les répercussions et restaurer entièrement les lieux. Nous poursuivons également des discussions avec l'AEP au sujet de ce dossier et de sa position générale concernant l'élimination des déblais d'excavation par hydro-aspiration.

## Déversements et rejets

Nous prenons très au sérieux les déversements et les rejets de matière et travaillons sans relâche à en atténuer les répercussions. Selon les lois fédérales et provinciales, les déversements et les rejets supérieurs aux seuils établis doivent être déclarés à l'organisme approprié. En plus des signalements à l'externe, nous exigeons que tous les déversements (liquides) et les rejets (gaz), peu importe la quantité, soient aussi signalés à l'interne à notre centre d'appels ouvert en tout temps.

- Le nombre total de déversements a diminué, passant de 265 en 2015 à 261 en 2016.
- Le nombre de déversements à signaler a chuté, passant de 50 en 2015 à 30 en 2016.



93.2%

### Variation en pourcentage du volume de liquides déversés par rapport à 2015

La majorité (plus de 92 pour cent) des déversements que nous avons enregistrés étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Malgré la hausse du nombre de ces rejets (de 234 en 2015 à 242 en 2016), le volume total de gaz réfrigérant rejeté a diminué, passant de 1 938 kg en 2015 à 1 681 kg en 2016. Dans le cadre de notre stratégie de réduction de la consommation énergétique, nous cherchons en permanence des occasions d'utiliser des technologies de refroidissement plus efficaces et de mettre à niveau nos systèmes actuels.

Le volume de liquides déversés en 2016 a affiché une baisse. De 3 610 litres, il est passé à 244 litres, puisqu'aucun déversement important n'a eu lieu.

## Rapports

En 2016, nous avons continué à classer les déversements et les rejets en fonction du volume. Les tranches de quantité pour chaque type de produit ont été établies pour chaque catégorie (A, B et C) selon les normes réglementaires et les dangers qui y sont associés. À l'aide de cette méthode de classement, nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme étant sérieux et devant être signalés. De plus, nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet pour cette catégorie. En 2016, nous avons atteint l'objectif, car aucun déversement ou rejet important n'est survenu.

## Données vérifiées

Déversements <sup>1</sup>	2016	2015	2014
À signaler	30 <b>A</b>	50	38
Non à signaler <sup>2</sup>	231 <b>A</b>	214	238
Nombre total de déversements et rejets	261	264	276
Volume approximatif (l) <sup>3</sup>	244 <b>A</b>	3 610	438
Poids approximatif (kg) <sup>4</sup>	1 679 <b>A</b>	1 932	2 198
Catégorie A – À signaler, sérieux <sup>5</sup>	—	1	1
Catégorie B – À signaler, important <sup>5</sup>	45	66	53
Catégorie C – Non à signaler, non important <sup>5</sup>	216	197	222

- 1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes
- 2 Les déversements et les rejets se situant sous les seuils réglementaires établis n'ont pas à être signalés et portent la mention « non à signaler ». La définition du terme « à signaler » varie d'un territoire à un autre.
- 3 Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et d'autres substances.
- 4 Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).
- 5 Hydrocarbures halogénés et gaz d'extinction des incendies : Cat. A – plus de 100 kg; Cat. B – plus de 10 kg à 100 kg; Cat. C – 10 kg ou moins. Hydrocarbures : Cat. A – plus de 1 000 litres ou en contact avec l'eau; Cat. B – plus de 100 litres à 1 000 litres; Cat. C – 100 litres ou moins. Glycol : Cat. A – plus de 500 litres; Cat. B – plus de 5 litres à 500 litres; Cat. C – 5 litres ou moins. Acide : Cat. A – plus de 50 litres; Cat. B – plus de 5 litres à 50 litres; Cat. C – 5 litres ou moins.

Nous mettons toujours à la disposition des employés et des contractuels une ligne d'urgence pour signaler en tout temps un déversement ou un rejet. Le personnel affecté à cette ligne fournit des conseils sur la gestion sur place et offre son aide pour signaler l'incident aux organismes extérieurs. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe Environnement de TELUS.

## Résoudre le problème de la contamination

En utilisant un calcul matriciel des risques inspiré d'une approche du [Conseil canadien des ministres de l'Environnement](#), nous privilégions la gestion de nos sites contaminés. La contamination des sites est le résultat d'anciens déversements de carburant dans des sites éloignés où des génératrices fonctionnant au diesel étaient utilisées pour alimenter l'équipement. Les techniques d'évaluation et d'assainissement varient selon

l'étendue de la zone contaminée et selon le type et le degré de contamination. Nous concentrons nos efforts sur l'assainissement des sites afin d'améliorer notre empreinte environnementale.

En 2016, nous visons l'évaluation de 35 sites et l'assainissement complet de 6 d'entre eux. On entend par « site assaini » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines. En 2016, la hausse du nombre de dessaisissements de propriétés a mené au dépassement des deux objectifs. En effet, nous avons évalué 37 sites **A** et assaini 7 sites.

En 2017, nous visons l'assainissement de cinq sites, selon nos processus de planification des exigences en matière de ressources.

## Émissions de radiofréquences

### Transparence et nouvelles recherches sur les émissions de radiofréquences

TELUS comprend les préoccupations du public à l'égard des risques éventuels associés aux faibles niveaux de radiofréquences non ionisantes provenant des téléphones mobiles et des tours cellulaires.

Pour évaluer ces préoccupations, nous demandons à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des organismes gouvernementaux, de nous donner leurs avis sur ces risques éventuels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire n'ont pas pu démontrer que les champs de radiofréquences étaient cancérigènes chez les rongeurs ou endommageaient leur ADN.

En octobre 2011, Santé Canada a mis à jour son document de mise en garde intitulé Sécurité des cellulaires et des stations de base, en y indiquant que le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et le risque de cancer était loin d'être établi et que de plus amples recherches étaient nécessaires. Le Centre International de la Recherche sur le Cancer et Santé Canada ont recommandé aux utilisateurs de téléphones mobiles des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone mobile, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie

textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre ces mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux.

Le site web de TELUS offre également de l'information sur les émissions de radiofréquences.

Innovation, Sciences et Développement économique Canada est responsable de l'établissement des limites sécuritaires pour les niveaux de signal des appareils radio. Nous croyons que les appareils mobiles que nous vendons, nos tours cellulaires et nos autres appareils sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines en vigueur.

Nous sommes conscients que nous pouvons continuer à participer de manière constructive, en tant qu'entreprise et acteur du secteur des télécommunications, au débat sur les radiofréquences. En 2016, nous avons commencé à élaborer une politique publique exposant notre engagement à gérer de façon proactive les émissions de radiofréquences. En 2017, nous mènerons davantage de consultations publiques pour continuer de solliciter l'avis des parties prenantes, ce qui nous permettra de mettre la dernière main à la politique.

### Conséquences de l'expansion de notre réseau mobile

Les tours cellulaires constituent l'épine dorsale de notre réseau mobile. Elles assurent la connectivité des appareils de TELUS de 8,6 millions de clients. En raison des limites imposées à la portée de certaines tours et de la demande croissante de bande passante associée à l'utilisation des téléphones intelligents, nous sommes tenus d'améliorer sans cesse notre réseau et d'évaluer l'emplacement de nouvelles tours. Dans tous les cas, nous travaillons en partenariat avec d'autres exploitants de réseaux afin de limiter le nombre de nouveaux sites et de réduire ainsi les répercussions environnementales et esthétiques de la présence des tours sur les clients et sur les collectivités.

L'emplacement des tours cellulaires est du ressort d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (anciennement Industrie Canada), qui en définit les règles dans la circulaire CPC-2-0-03 pour les fournisseurs de services de télécommunication. Si l'installation d'une nouvelle tour est nécessaire, nous suivons le processus de consultation publique par défaut pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole. Dans le cadre du processus de consultation, nous sommes tenus de communiquer directement avec les résidents qui habitent dans un rayon équivalant à

trois fois la hauteur de la tour proposée. Nous devons également consulter le public au moyen d'un processus d'avis. Si l'emplacement d'une tour soulève des préoccupations au sein du public, nous les prenons en compte et nous efforçons de parvenir à une solution acceptable pour toutes les parties.

En 2016, nous avons continué de collaborer avec l'Université de Toronto et l'Université de l'Alberta dans le cadre de travaux de recherche sur les antennes et les systèmes. Ces recherches avaient notamment pour objectif de réduire l'exposition humaine aux émissions et les répercussions potentielles de cette exposition sur la santé, en plus de diminuer la consommation d'énergie et d'améliorer l'efficacité d'utilisation du spectre. Cette collaboration soutient une stratégie de construction du réseau qui favorise les stations microcellulaires à faible puissance plutôt que les grandes tours à puissance élevée. Cette approche vise aussi à réduire la puissance de transmission des appareils et l'exposition connexe des utilisateurs, la visibilité de l'infrastructure et les préoccupations des citoyens à l'égard des emplacements des tours. Depuis quelques années, nous mettons en œuvre cette stratégie pour élargir notre réseau mobile.

Veuillez consulter l'[information](#) que nous communiquons sur les émissions des appareils mobiles et des sites cellulaires. Vous y trouverez un lien vers des renseignements sur le débit d'absorption spécifique des téléphones cellulaires, sur le site web d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Vous pouvez aussi lire la rubrique 10.10 du rapport de gestion figurant dans notre Rapport annuel, laquelle porte sur les préoccupations liées aux émissions de radiofréquences.

## Protection de la nature

### Prendre soin de notre environnement naturel

#### Espèces menacées d'extinction

Les gestes les plus simples peuvent avoir une portée insoupçonnée. Dans le cadre des Journées du bénévolat de TELUS, les membres de l'équipe et leurs proches ont uni leurs efforts à ceux de [Conservation de la nature Canada](#) (CNC) pour venir en aide au tétras des armoises, un oiseau des prairies en danger critique d'extinction. Afin de réduire les risques de collision entre les tétras et les clôtures qui ponctuent le paysage rural, nous avons aidé l'organisme à installer des marqueurs réfléchissants sur ces dernières. Des recherches ont démontré que le fait d'améliorer la visibilité des clôtures près des lieux de parade nuptiale réduit les risques de collision de 70 à 80 pour cent.

Les 33 bénévoles de TELUS ont fabriqué 3 318 marqueurs en vinyle – assez pour améliorer la visibilité de 2,65 km de clôture. Jumelée à celle d'autres bénévoles, la contribution des membres de l'équipe TELUS a permis à CNC d'atteindre son objectif de 8 000 marqueurs, soit suffisamment pour habiller une clôture entourant une zone de 640 acres (260 hectares).

Pour en savoir plus sur cette espèce menacée, rendez-vous sur le [site de CNC](#).

En plus des efforts de son équipe, TELUS a fourni un financement crucial pour soutenir les initiatives de protection des animaux menacés et des pollinisateurs indigènes du programme Libérez votre nature du [Fonds mondial pour la nature](#) (WWF) Canada, dont les suivantes :

- Lillooet (Colombie-Britannique) : Programme environnemental, services gouvernementaux St'at'imc – *Projet scientifique citoyen*. Recensement des espaces à usage récréatifs par les scientifiques de cette collectivité pour améliorer la planification en vue de réduire les conflits entre les grizzlis (espèce menacée en Colombie-Britannique) et la communauté de Lillooet.
- Regina (Saskatchewan) : Wascana Centre Authority – *Le paradis des pollinisateurs de Wascana*. Mise sur pied d'un jardin de plantes indigènes favorisant la venue des pollinisateurs et création de matériel éducatif pour le public et les écoles.
- Capreol (Ontario) : Première Nation de Wahnapiatae – *Construction d'abris pour chauves-souris*. Journée dédiée à la construction d'abris pour les chauves-souris et de matériel éducatif pour trois espèces de chauves-souris (petite chauve-souris brune, chauve-souris nordique et pipistrelle de l'Est), dans le but de sensibiliser la communauté et d'agir pour contrer le déclin de ces populations sur la réserve.
- Grimsby (Ontario) : Grimsby Public Library et Grimsby Public Art Gallery – *Retour à la nature*. Programme axé sur la famille visant à préserver la nature environnante, comprenant des ateliers sur des thèmes variés : toits verts, jardins favorables aux pollinisateurs, photographie naturaliste et plus encore.
- Hamilton (Ontario) : Mohawk College -- *Toit-jardin favorisant la venue de pollinisateurs*. Toit-jardin favorable aux pollinisateurs, conçu pour soutenir une population d'abeilles, encourager la production d'aliments au sein de la collectivité et offrir des occasions d'apprentissage aux écoliers.
- Parry Sound (Ontario) : Camp pour les personnes sourdes Bob Rumball – *Des papillons au camp de vacances*. Plantation de fleurs et d'asclépiades près de zones marécageuses et dans des jardins par les enfants sourds et malentendants du camp afin de rendre l'endroit accueillant pour les pollinisateurs et de sensibiliser les jeunes à leur importance.

- Peterborough (Ontario) : Kawartha Turtle Trauma Centre – *Programme de réintroduction de bébés tortues dans la nature*. Activité de réintroduction de tortues serpentine (espèce préoccupante) organisée à deux endroits par l'Ontario Turtle Conservation Centre, un organisme voué à la sensibilisation du public, qui traite plus de 800 tortues par années.
- Sault Ste Marie (Ontario) : Destination North Discovery Group – *Initiative communautaire pour aider les pollinisateurs du Nord de l'Ontario*. Aménagement d'un jardin interactif pour faire de Sault Ste. Marie un endroit accueillant pour les pollinisateurs et organisation de visites guidées pour encourager les citoyens à créer leurs propres jardins.
- Tillsonburg (Ontario) : Stewardship Oxford – *Réhabilitation d'habitats pour les papillons*. Aménagement de cinq habitats pour le monarque (espèce en voie de disparition) dans des lieux publics, près d'écoles et sur des terrains privés de la zone carolinienne, où vivent le tiers des espèces menacées au Canada.
- Toronto (Ontario) : Programme environnemental Shores Jewish – *Sanctuaire d'abeilles Bela Farm*. Sanctuaire d'abeilles de 20 acres à Toronto qui vise à contribuer au rétablissement des populations de pollinisateurs indigènes grâce à la plantation de deux millions de plantes indigènes en trois ans.
- Crapaud (Île-du-Prince-Édouard) : South Shore Watershed Association – *Valorisation de la pêche sportive*. Amélioration d'un habitat riverain grâce à l'installation d'abris flottants pour les poissons et de nichoirs pour les crécerelles et les hirondelles, à l'aménagement d'un jardin pour les monarques et à la plantation de plantes et d'arbustes indigènes. Une fois le projet achevé, l'endroit deviendra un lieu de rencontre communautaire et une destination éducative pour les écoles primaires locales.
- Stratford (Île-du-Prince-Édouard) : Stratford Area Watershed Improvement Group – *Inviter abeilles et papillons dans les cours arrière*. Campagne éducative visant à encourager les citoyens à aménager des habitats pour les abeilles et les papillons dans leur cour et dans d'autres espaces naturels. Chaque participant recevra des semences de plantes reconnues pour attirer ces pollinisateurs importants.

### Conservation de l'eau et du territoire

Nous faisons la promotion d'un environnement sain en célébrant la faune et ses habitats, afin de léguer un monde durable aux générations futures

Quelques chiffres :

- Nous avons versé plus de 2 millions de dollars à des initiatives environnementales en 2016.

- Depuis 2000, c'est plus de 15 millions de dollars que les membres de l'équipe TELUS et les retraités de l'entreprise ont versés à des initiatives environnementales.
- En 2016, par l'entremise du programme Dons de charité de l'équipe TELUS, nos employés et nos retraités ont versé 400 000 \$ à des organismes de bienfaisance qui soutiennent des causes environnementales.
- Les comités d'investissement communautaires de TELUS ont versé 679 215 \$ à des initiatives environnementales, soit 12 pour cent des sommes qu'ils ont distribuées.
- Les clients de TELUS ont recyclé ou revalorisé 245 930 téléphones et autres appareils électroniques.
- Une somme de 165 094 \$ recueillie durant la saison 2016-2017 a permis de planter 8 475 arbres aux quatre coins du pays, ce qui fait passer à 535 940 le nombre total d'arbres plantés et entretenus dans le cadre de notre partenariat avec Arbres Canada

### Création d'un avenir plus sain grâce au programme Libérez votre nature

En 2012, TELUS s'était engagée à verser 1 million de dollars sur 4 ans pour aider WWF Canada à mobiliser des bénévoles en vue de réaliser des projets environnementaux en milieu rural et urbain. C'est ainsi que le programme de subventions communautaires de Libérez votre nature a vu le jour. Celui-ci permet à des groupes locaux d'obtenir des microsubventions allant de 1 000 à 10 000 \$ pour protéger, revitaliser et améliorer des habitats naturels.



Le programme vise à encourager les Canadiens à participer activement à la recherche de solutions créatives pour relever les défis de conservation dans nos collectivités. Que ce soit en menant des recherches scientifiques citoyennes sur les baleines en Colombie-Britannique ou en aménageant une aire de nidification pour le canard malard en Saskatchewan, les Canadiens ont profité des [subventions communautaires de Libérez votre nature](#) pour revitaliser des habitats partout au pays.

Cet été, le programme a aidé l'Ontario Turtle Conservation Centre à protéger et à relâcher des bébés tortues en péril dans leur habitat naturel, en milieu humide. Lorsque les œufs de tortue ont été découverts sur un pont sur le point d'être démoli, une équipe locale a pu les recueillir et les conserver jusqu'à leur éclosion grâce à l'aide financière du programme. En Ontario, sept espèces de tortues sur huit sont considérées comme en péril, et moins d'un œuf sur cent donne naissance à une tortue qui atteindra l'âge adulte. Ainsi, chaque bébé tortue sauvé par l'Ontario Turtle Conservation Centre est d'une importance cruciale pour la survie de l'espèce.

Un événement public a été organisé pour souligner la remise en liberté des tortues, un spectacle auquel peu de gens ont la chance d'assister. L'activité a également permis d'attirer l'attention sur les dangers qui guettent les populations de tortues.

Prenez un moment pour regarder cette histoire inspirante : .





# Avancement de l'éducation

À TELUS, nous croyons qu'il est important d'offrir des occasions formatrices aux dirigeants de demain. Nos technologies transforment l'expérience d'apprentissage en mettant les élèves et les étudiants en contact avec des gens et de lieux auxquels ils n'auraient pas eu accès autrement.

## Sécurité en ligne

### Protéger la sécurité des Canadiens en ligne

#### TELUS AVERTI

En ligne, les dangers sont nombreux, surtout pour les jeunes. Par l'entremise de notre partenariat avec l'organisme UNIS et du programme TELUS AVERTI, nous enseignons aux jeunes à se protéger.

TELUS AVERTI est un programme éducatif gratuit offert à tous les Canadiens. Centré sur la sécurité dans l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents, il vise à protéger

les familles contre les activités criminelles en ligne comme la fraude financière et la cyberintimidation. Nous sommes actifs au sein de la collectivité grâce aux programmes suivants :

- [TELUS AVERTI](#) s'adresse aux adultes, notamment aux parents et à toute personne veillant au bien-être des autres. Il comprend une communauté virtuelle et une foule de ressources touchant la sécurité en ligne. On y propose aussi des séances virtuelles et en personne animées sur demande par des ambassadeurs TELUS AVERTI.
- [TELUS CyberFuté](#) est un programme de citoyenneté numérique en ligne s'adressant aux jeunes de 7 à 14 ans. Dans des séances destinées aux élèves et aux équipes de sport, on enseigne aux jeunes à devenir de bons citoyens du monde numérique et à préserver une empreinte numérique impeccable. En participant à des concours de bande dessinée, les enfants peuvent recueillir des fonds pour les programmes de littératie numérique de leur école.

- [TELUS AVERTI Plein contrôle](#) invite les élèves du secondaire et les jeunes adultes à participer à une discussion vitale sur l'évolution et la protection de leur réputation en ligne et les façons de se protéger contre la cyberintimidation, le vol d'identité et bien plus. Des séances visant directement les jeunes sont aussi organisées dans les écoles secondaires et postsecondaires au Canada.
- [TELUS AVERTI Or](#) invite les personnes de l'âge d'or à discuter des façons de participer davantage et en toute sécurité à la vie en société à l'ère du numérique. Les séances, offertes aux groupes qui en font la demande, sont animées en personne par des ambassadeurs TELUS AVERTI.
- [Centres de formation TELUS](#) – Dans plus de 500 magasins TELUS, des spécialistes de l'apprentissage offrent aux clients de tous âges des formations personnalisées et individuelles sur la sécurité dans l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents.

La collaboration avec nos partenaires a donné lieu à une documentation éducative importante, notamment :

- [TELUS AVERTI : Aider nos jeunes à utiliser leur téléphone intelligent de façon sécuritaire](#)
- [TELUS AVERTI : Aider nos jeunes à naviguer dans un monde branché](#)
- [TELUS AVERTI : Une question de confidentialité](#)
- [TELUS AVERTI : Guide sur la distraction au volant](#)
- [TELUS AVERTI : Aider les adultes canadiens à naviguer dans un monde branché](#)
- [TELUS AVERTI Or : Guide pour aider les aînés canadiens à naviguer dans un monde numérique](#)
- [Fiches de conseils TELUS AVERTI](#) produites en anglais, français, chinois, pendjabi et espagnol
- [TELUS CyberFuté](#) – Bandes dessinées et autres activités



## 1,7 million

Nombre de Canadiens sensibilisés dans le cadre du programme TELUS AVERTI depuis 2013

Depuis la création du programme TELUS AVERTI et de ses ressources en 2013, TELUS a informé plus de 1,7 million de Canadiens, dont 800 000 en 2016. Après avoir assisté à un des ateliers du programme, 95 pour cent des participants ont déclaré vouloir modifier leurs comportements en ligne.

TELUS AVERTI ne pourrait exister sans le soutien indéfectible de [nos partenaires](#). Nous sommes également honorés de [recevoir l'appui](#) de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP).

Pour tout savoir sur nos activités et événements en 2017, visitez notre [site web](#).

### Responsabiliser les jeunes grâce à l'éducation

TELUS est un fier partenaire de l'organisme UNIS (anciennement connu sous le nom d'Enfants Entraide) depuis 2007 et fait partie des commanditaires principaux de la Journée UNIS depuis 2012. La Journée UNIS est la plus importante manifestation de responsabilisation et de sensibilisation des jeunes en Amérique du Nord. Elle vise à inciter les préadolescents et les adolescents à se renseigner sur les problèmes sociaux et à poser des gestes concrets dans leur collectivité. En 2016, les 9 événements organisés dans le cadre de la Journée UNIS au Canada ont attiré plus de 155 000 participants.

La Journée UNIS de cette année avait pour thème un enjeu de premier plan pour les jeunes Canadiens d'aujourd'hui : la cyberintimidation. Grâce à TELUS AVERTI et à la [campagne #AuDessusDeÇà](#), nous avons offert aux jeunes et à leurs parents des outils et des ressources pour lutter contre les commentaires négatifs en ligne. Générant 27

780 messages dans les médias sociaux, la campagne a contribué à faire progresser cette cause importante.



27 780

Total des messages générés dans les médias sociaux pour aider les jeunes et les parents à lutter contre la cyberintimidation pendant les activités de la Journée UNIS commanditées par TELUS

Pour l'occasion, Lynelle Cantwell, une adolescente canadienne victime de cyberintimidation, est montée sur scène pour livrer un [témoignage](#) inspirant sur son expérience.

Depuis 2007, TELUS a versé plus de 17 millions de dollars à la Journée UNIS.

## Inspirer la jeunesse

TELUS est le commanditaire exclusif de la tournée Donnez où vous vivez de l'organisme UNIS. Celle-ci s'est arrêtée dans 86 écoles canadiennes en 2016, afin d'éduquer les jeunes et de les encourager à devenir des acteurs de changement positif tout au long de l'année scolaire. Comme pour la Journée UNIS, le programme de la tournée est axé sur la cyberintimidation et le message véhiculé par TELUS AVERTI.

Pour l'année scolaire 2016-2017, 34 000 participants sont attendus aux conférences Donnez où vous vivez.

# Outiller les gens d'influence de demain

## Faciliter le parcours de jeunes en éducation

Nous outillons les jeunes en leur offrant un accès accru à la technologie et aux programmes communautaires qui les incitent à participer au changement social et qui leur permettent d'acquérir des compétences personnelles et professionnelles. De plus, nous leur facilitons l'accès au web et nous les aidons à mieux comprendre ce milieu et à s'y protéger correctement.

## Programme Connecting B.C.

En 2011, le gouvernement de la Colombie-Britannique a conclu une entente de 10 ans avec TELUS. Dans le cadre de cette entente, TELUS fournit des services de télécommunication et des services stratégiques au gouvernement et à ses partenaires publics.

Voici les faits saillants du programme Connecting B.C. :

- Mise à niveau de l'infrastructure d'environ 450 écoles grâce à l'installation de câblage à fibre optique à haute vitesse : 375 écoles profitent déjà de vitesses accrues;
- Élargissement de la couverture du réseau cellulaire sur plus de 1 700 km de segments routiers primaires et secondaires à l'échelle de la Colombie-Britannique – la couverture a déjà été étendue sur 1 721 km;
- Augmentation de la bande passante pour les connexions Internet dans des collectivités rurales et éloignées : 90 mises à niveau de la bande passante ont été faites dans 57 collectivités.

## Les ambassadeurs communautaires de TELUS remettent des fournitures scolaires de base à des milliers d'enfants



Pour de nombreuses familles canadiennes, la rentrée scolaire en septembre suscite des émotions mitigées. Certains parents attendent avec impatience de voir leurs enfants s'épanouir en classe. Par contre, beaucoup d'autres n'ont tout simplement pas les moyens de payer les achats de la rentrée, de plus en plus chers. Chaque année, les ambassadeurs communautaires de TELUS collaborent avec des organismes locaux afin d'alléger ce fardeau au moyen du programme Des outils pour les jeunes.

Lors de la dernière rentrée, nos ambassadeurs se sont retroussé les manches pour préparer plus de 12 000 sacs à dos remplis de fournitures scolaires essentielles. Ils les ont ensuite distribués à des familles dans le besoin pour que les enfants arrivent en classe avec confiance et aient une chance égale de réussir. Chaque trousse est composée d'un sac à dos qui contient un étui à crayons, des crayons à colorier, des crayons HB, des stylos bleus, des gommes à effacer blanches, une règle souple, des cahiers d'exercices et des feuilles mobiles.

### Le programme Des outils pour les jeunes 2016 en chiffres

- 12 000 sacs à dos préparés et distribués, dont 2 000 par des parlementaires;
- 336 000 stylos et crayons emballés;
- 24 000 gommes à effacer emballées;
- 96 000 cahiers d'exercices emballés.

Au total, 108 000 trousse du programme Des outils pour les jeunes ont été distribuées à l'échelle nationale depuis 2006.

## Des ambassadeurs communautaires de TELUS font du bénévolat à l'étranger

En 2016, nous avons lancé un programme pilote pour permettre aux ambassadeurs communautaires de TELUS de participer aux Journées du bénévolat de TELUS au Guatemala. Ainsi, 10 champions étoiles provenant des clubs des ambassadeurs communautaires partout au Canada ont été choisis pour se rendre au Guatemala. Ils ont ainsi pu vivre une expérience de bénévolat marquante en construisant un immeuble abritant une maternelle à Los Eucaliptos. TELUS a financé leur voyage afin de souligner les efforts exemplaires qu'ils déploient pour donner où ils vivent.

Cette année, le projet au Guatemala a mis à contribution 2 000 membres de l'équipe, accompagnés par :

- l'ambassadrice du Canada au Guatemala, Deborah Chatsis;
- le maire de Guatemala, Alvaro Arzú;
- l'adjoint au maire de Guatemala, le colonel Fernando Reyes;
- le président et chef de la direction de TELUS International, Jeffrey Puritt, et d'autres hauts dirigeants de TELUS International.

Les membres de l'équipe ont passé de très nombreuses heures aux travaux de construction, de peinture et d'aménagement paysager. Grâce à leurs efforts, un terrain vacant a été transformé en un complexe de trois immeubles accompagné d'un jardin et d'une aire de jeu, le tout entouré par un mur recouvert d'une magnifique murale. Pendant les jours de classe, 200 enfants d'un an et demi à cinq ans peuvent maintenant poursuivre leur apprentissage et s'épanouir en toute sécurité. Dans l'après-midi, un atelier d'art et de musique est offert dans les locaux de la maternelle, ce qui profite à 200 enfants de plus, âgés de 6 à 10 ans.

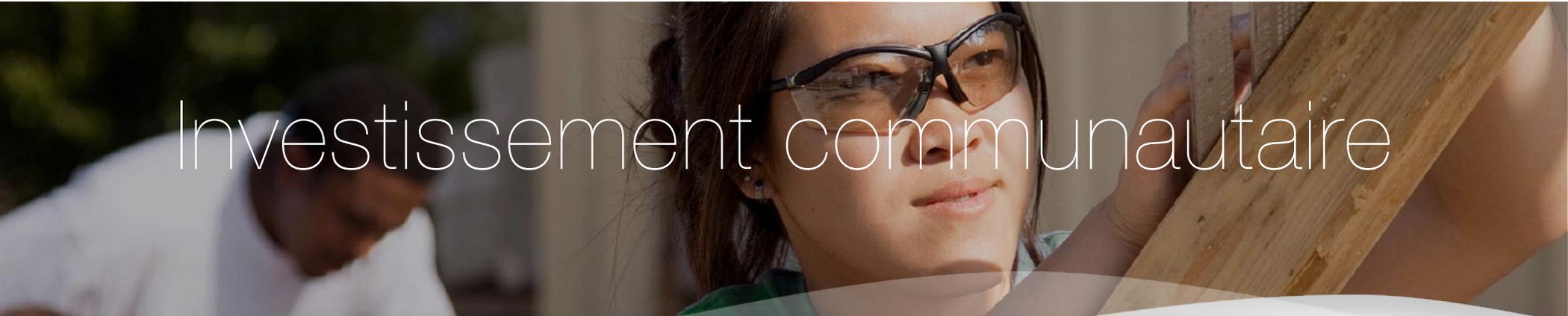
Les participants du voyage ont aussi visité l'école de Safe Passage construite par les membres de l'équipe TELUS en 2015. Dans le cadre de ce projet, un dépotoir a été transformé pour faire place à une école, une aire de jeu et un centre communautaire que fréquentent aujourd'hui 800 élèves. Regardez cette [courte vidéo](#) pour voir le travail accompli par l'équipe afin d'améliorer la qualité de vie des gens lors des Journées du bénévolat de TELUS au Guatemala en 2015.



« Qu'il s'agisse de peinture, de construction ou d'aménagement paysager, nous avons uni nos efforts et nos talents pour participer activement. En quelques heures, des centaines de bénévoles travaillaient en parfaite harmonie à construire des salles de cours et de réunions, ainsi que des terrains de jeu. »

- Jeannot Martel, membre de l'équipe et ambassadeur communautaire de TELUS





# Investissement communautaire

Chaque jour, les membres de notre équipe partout au pays contribuent au mieux-être des Canadiens et améliorent les collectivités dans lesquelles ils vivent. Redonner fait partie intégrante de nos valeurs et se trouve au cœur de notre culture.

## Nous donnons où nous vivons

### Promouvoir le changement social pour créer un monde empreint de compassion

Notre philosophie Nous donnons où nous vivons est au cœur de nos efforts philanthropiques et nous sert de cadre pour nous rallier afin de redonner aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Chaque jour, nous offrons aux membres de notre équipe les moyens de changer les choses dans la vie des autres en leur prêtant main-forte et en donnant avec générosité..

### Faire progresser notre mission sociale

Notre mission sociale est bien ancrée dans notre marque et notre entreprise. Elle est donc intégrée aux activités à l'échelle de TELUS et ne concerne pas seulement le mandat de l'équipe Investissement communautaire. Nous croyons fondamentalement que les activités principales de TELUS nous permettent d'apporter une valeur partagée dans les collectivités et représentent un volet central de la mission sociale que nous accomplissons. Nous avons entrepris d'harmoniser encore davantage notre stratégie et de mieux intégrer les rapports que nous produisons sur nos résultats et, plus important encore, sur notre incidence positive.

Depuis 2015, en mettant l'accent sur les domaines privilégiés que sont la santé, l'éducation et l'environnement, nous avons pu accomplir les réalisations ci-dessous

**Nous avons amélioré les connaissances, la gestion et les résultats en matière de santé en finançant des programmes qui :**

- viennent en aide aux personnes handicapées ou atteintes d'une maladie chronique;
- renforcent la prévention en favorisant un mode de vie sain et actif;
- soutiennent le mieux-être communautaire fondamental.

Nos programmes de santé cadrent avec les Objectifs de développement durable des Nations Unies suivants :



Faim « zéro », qui vise à fournir à toutes les personnes, notamment celles vivant dans une situation de pauvreté ou de vulnérabilité, l'accès à une quantité suffisante d'aliments sains et nutritifs.



Bonne santé et bien-être, qui vise à réduire du tiers la mortalité prématurée causée par les maladies non transmissibles, grâce à la prévention et aux traitements.

**Nous avons offert aux jeunes et aux familles un meilleur accès à la technologie et aux programmes communautaires, notamment par les mesures suivantes :**

- Programmes pour les jeunes visant le perfectionnement personnel et l'acquisition de compétences, ainsi que la cohésion sociale;
- Programme TELUS AVERTI facilitant l'accès au web et aidant les participants à mieux comprendre ce milieu et à s'y protéger;
- Outils donnant aux jeunes les moyens de contribuer à changer la société.

Ces programmes cadrent avec les Objectifs de développement durable des Nations Unies suivants :



Éducation de qualité, qui vise à fournir à tous une bonne éducation, inclusive et équitable et à promouvoir les occasions d'apprentissage continu.

**Nous donnons aux collectivités les moyens d'accroître leur durabilité en :**

- protégeant l'environnement par des pratiques de conservation et de durabilité;
- favorisant l'amélioration de la qualité de vie grâce à l'embellissement de l'espace public;
- préservant la nature et les habitats fauniques.

Nos programmes éducatifs cadrent avec les Objectifs de développement durable des Nations Unies suivants :



Villes et communautés durables, qui vise à créer des milieux inclusifs, sûrs et durables, qui peuvent être adaptés et où il fait bon vivre, travailler et se divertir.



Réduction de la génération de déchets grâce à la prévention et à la réduction des déchets ainsi qu'au recyclage et à la réutilisation des produits.



Vie aquatique, qui porte sur la gestion durable et la protection de la biodiversité marine et des écosystèmes côtiers, pour éviter les conséquences néfastes de leur dégradation. Cet objectif comprend des mesures de restauration qui favorisent la santé et la productivité des océans.

## Incidence et évaluation

Tandis que nous travaillons à accroître notre incidence sociale positive et à créer une valeur partagée, nous devons évaluer comment consolider et communiquer les répercussions réelles de nos programmes communautaires. Conformément à l'un des principes directeurs centraux de TELUS, nous soutenons les initiatives de bienfaisance locales. Ainsi, les membres de l'équipe, les comités d'investissement communautaire et les spécialistes en marketing engagé peuvent concentrer leurs efforts sur leurs collectivités et leurs passions personnelles. Cette approche unique et novatrice nous permet de redonner aux collectivités dont les besoins sont les plus grands.

En 2016, nous avons réalisé un projet pilote sur l'incidence sociale des dons de notre comité d'investissement communautaire et de nos investissements dans le cadre des programmes. Pendant le projet pilote, nous avons mené un sondage auprès de 45 organismes sans but lucratif du Canada. Nous savons ainsi que ces organismes peuvent maintenant mettre à profit le financement accordé par TELUS pour obtenir

les ressources supplémentaires dont ils ont besoin pour maintenir leurs programmes communautaires.

Nos contributions à ces organismes totalisaient 584 426 \$. Ces investissements ont mené aux résultats suivants :

Santé	Éducation	Environnement
23,000 Canadiens participated in programs that support disease prevention through healthy living	33 000 adolescents et jeunes adultes ont profité de programmes d'éducation et d'art pour développer leurs compétences	8 000 jeunes Canadiens ont acquis de nouvelles connaissances sur les pratiques de protection, de conservation et de durabilité de l'environnement
20 000 sans-abri ont été accueillis dans des refuges et ont obtenu du soutien	37 000 adolescents et jeunes adultes ont été mobilisés dans le but de promouvoir les changements sociaux	11 000 jeunes ont été incités à améliorer leur qualité de vie en embellissant l'espace public
24 000 jeunes ont pu améliorer leur sort grâce à des activités de mentorat, d'accompagnement et d'encadrement	55 000 personnes ont profité d'un accès accru à de la formation en ligne	6 000 personnes ont participé à des programmes de protection de la nature et des habitats fauniques

En 2017, nous élargirons notre projet pilote afin d'y inclure plus de programmes et de miser davantage sur les Objectifs de développement durable des Nations Unies pour centrer notre action et définir les attentes initiales quant aux mesures que nous voulons inclure dans nos rapports.

## Faits saillants

- En 2016, nous avons :
  - versé 42,35 millions de dollars pour soutenir plus de 4 200 organismes caritatifs et communautaires;
  - fait plus de 870 000 heures de bénévolat dans le cadre de nos programmes de bienfaisance des employés actuels et retraités;
  - o mobilisé plus de 28 000 membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ainsi que leurs proches et amis durant les activités annuelles des Journées du bénévolat de TELUS à l'échelle mondiale;

- Depuis leur création en 2005, nos comités d'investissement communautaire ont fait don de 60,7 millions de dollars et soutenu 5 600 projets :
  - En 2016, les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 5,54 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux et appuyé plus de 550 projets;
  - Les comités d'investissement communautaire de TELUS International ont versé 400 000 \$ US en appui à 50 projets en 2016 seulement;
- Depuis 2013, environ 1,7 million de Canadiens ont profité du programme TELUS AVERTI et des ressources connexes;
- Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont fait don de plus de 482 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires, et offert plus d'un million de jours de bénévolat dans les collectivités.



Pour que notre programme d'investissement communautaire porte ses fruits, il est essentiel de bien en comprendre l'incidence globale. C'est pourquoi nous collaborons avec le London Benchmarking Group et utilisons sa méthodologie pour évaluer les répercussions de notre action. Les investissements communautaires de TELUS peuvent être classés comme suit :

- Investissement philanthropique** : Dons uniques ou intermittents en réponse à des appels à la charité ou dans le cadre d'activités caritatives des employés (voir la section Aide humanitaire);
- Investissement social** : Engagement stratégique et à long terme dans le cadre de partenariats communautaires qui répondent à des types précis d'importants enjeux sociaux (voir la section Partenaires stratégiques);
- Projets commerciaux** : Activités communautaires qui appuient directement un objectif d'affaires, promeuvent ou protègent les intérêts commerciaux de TELUS (voir la section sur le marketing de causes sociales);
- Dons des employés** : Contributions dans le cadre d'un projet communautaire pouvant être directement associées à notre participation au projet (voir la section sur les programmes des employés actuels et retraités)..

En millions de dollars	2016	2015	2014	2013	2012
Investissement philanthropique	6,92	7,50	6,36	8,92	6,80
Investissement social	15,55	19,07	18,92	17,06	18,97
Total	42,35 <b>A</b>	43,98	44,36	46,23	43,98

En millions de dollars	2016	2015	2014	2013	2012
Projets commerciaux	17,34	14,89	16,61	17,02	14,78
Valeur des dons des employés <sup>1</sup>	2,54	2,52	2,47	3,23	3,43
Total	42,35 <b>A</b>	43,98	44,36	46,23	43,98

<sup>1</sup> Les montants équivalents versés par TELUS sont compris dans la catégorie Investissement philanthropique.

## Imagine Canada

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme Imagine Canada. Forte de cette désignation, elle verse chaque année plus de 1 pour cent de ses bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2016, nous avons dépassé cet objectif en versant plus de 2,38 pour cent de nos bénéfices avant impôts. En 2017, nous avons l'intention de conserver notre appellation d'entreprise généreuse.

## Regard vers l'avenir

Voici nos impératifs stratégiques d'investissement communautaire en 2017 :

1. Intégrer, communiquer et mettre en œuvre la vocation et la mission sociales de TELUS de façon stratégique;
2. Communiquer et collaborer avec les clients et les membres de l'équipe pour faire connaître l'incidence sociale du travail de TELUS et créer un mouvement qui incitera tous les Canadiens à apporter leur contribution;
3. Investir stratégiquement dans des projets sociaux et des partenariats qui produisent des résultats positifs en santé, en éducation et en environnement et qui apportent une valeur accrue pour notre entreprise et pour la collectivité
4. Créer une valeur partagée et viser le succès financier afin que la société en profite également, en améliorant nos produits et nos services pour générer des résultats sociaux positifs.

Dans le cadre de notre stratégie pour 2017, nous travaillons à améliorer nos programmes pour soutenir les dons et le bénévolat toute l'année. Ainsi, nous pourrions étendre notre incidence, mieux répondre aux besoins communautaires et nous assurer que les membres de l'équipe TELUS peuvent se consacrer à leurs passions au moment et à l'endroit qui leur conviennent.

## Comités d'investissement communautaire

### Remettre les fonds communautaires aux dirigeants locaux

#### Comités d'investissement communautaire de TELUS

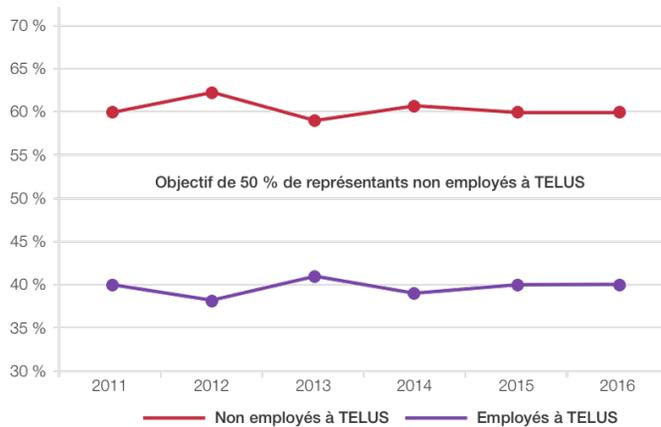
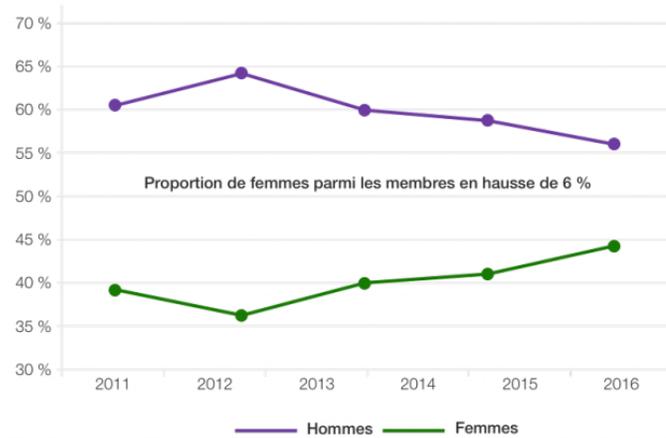
Les comités d'investissement communautaire de TELUS représentent un modèle de financement novateur qui remet la prise de décisions philanthropiques entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent bien leurs collectivités. L'objectif des comités est de verser des contributions aux organismes caritatifs qui appuient les jeunes à l'échelle locale. Nous privilégions les projets qui mettent également l'accent sur l'innovation technologique et sociale.

Les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 5,35 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 486 projets en 2016. De plus, nos quatre comités d'investissement communautaire à l'étranger (Europe, Guatemala, El Salvador et Philippines) ont versé 400 000 \$ US à des organismes caritatifs menant 52 projets communautaires.

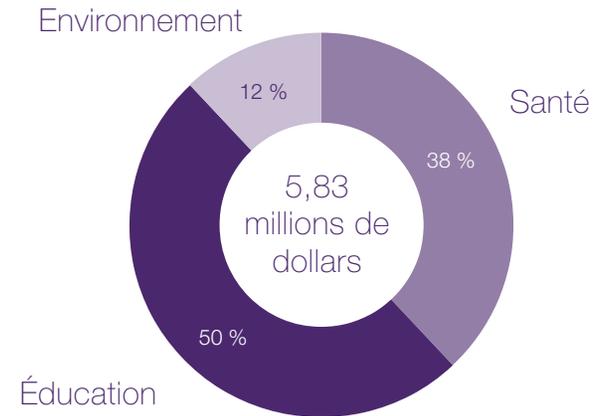
Conformément à nos pratiques de bonne gouvernance, nous voulons que les comités d'investissement communautaire comptent au moins 50 pour cent de représentants ne travaillant pas à TELUS afin que le processus décisionnel repose sur les perspectives les plus pertinentes pour la collectivité. À la fin de 2016 :

- 60 pour cent des membres des comités d'investissement communautaire n'étaient pas des employés de TELUS, un taux constant depuis cinq ans;
- les comités étaient composés de 55 pour cent d'hommes et de 45 pour cent de femmes, ce qui représente une hausse de 6 pour cent du nombre de femmes parmi les membres des comités depuis 2011.

### Membres des comités d'investissement communautaire



### Financement des comités d'investissement communautaire par champ d'action en 2016



En 2017, nous prévoyons :

- demeurer un chef de file grâce aux meilleures pratiques en matière de gouvernance et de planification de la relève des comités;
- lancer le Comité d'investissement communautaire de TELUS au Manitoba;
- lancer le comité d'investissement communautaire de TELUS International en Roumanie.



## Organisme OrKidstra

Gareth est un jeune homme qui a passé sa petite enfance dans un camp de réfugiés à la frontière entre la Birmanie et la Thaïlande, jusqu'à ce que sa famille déménage à Ottawa. Quelques mois après son arrivée au Canada, alors qu'il apprenait l'anglais, Gareth s'est inscrit au programme d'OrKidstra – une décision qui allait changer sa vie.

L'organisme OrKidstra permet aux enfants de faire l'expérience des joies et des difficultés inhérentes à la musique et au chant en groupe. Il aide les jeunes de 5 à 18 ans d'Ottawa provenant de secteurs mal servis à développer des aptitudes sociales essentielles se traduisant notamment par le respect, le travail d'équipe et l'effort, tous nécessaires en musique. Ces aptitudes profitent autant aux jeunes eux-mêmes qu'à la collectivité.

Gareth fait maintenant l'expérience d'OrKidstra dans un autre rôle. Après avoir achevé avec succès le programme et maintenant qu'il poursuit des objectifs professionnels, Gareth agit à titre de mentor auprès de jeunes comme lui. Ce sont les histoires comme

la sienne qui poussent les membres de l'équipe TELUS à donner où ils vivent et à soutenir des programmes comme celui d'OrKidstra

Ma participation à OrKidstra m'a montré que rien n'est impossible dans la vie. En enseignant la musique à des jeunes, j'ai appris à être patient, à exercer mon pouvoir de persuasion et à demeurer positif en tout temps. »

- Gareth

TELUS a remis près de 100 000 \$ en contributions communautaires à OrKidstra depuis 2010. Cet appui a joué un rôle crucial dans l'élaboration du programme et permis de venir en aide à plus d'enfants et de jeunes. Aujourd'hui, le programme réunit plus de 525 élèves de 42 origines linguistiques et culturelles.

Pour obtenir plus d'information sur OrKidstra, consultez le site [OrKidstra.ca](http://OrKidstra.ca)



## Journées du bénévolat de TELUS

### Unir nos efforts pour changer les choses

Au Canada et à l'étranger, les membres de notre équipe joignent leurs efforts pour changer les choses à l'occasion des Journées du bénévolat de TELUS qui ont lieu chaque année.

En 2016, nous avons célébré au Canada les 11es Journées du bénévolat de TELUS annuelles, du 14 mai au 12 juin. Au-delà de 20 000 bénévoles ont ainsi participé à plus de 1 500 activités à l'échelle du pays. Ensemble, nous avons posé des gestes concrets :

- 143 820 rubans violets confectionnés pour soutenir la campagne de sensibilisation de Cancer du pancréas Canada;
- 131 818 livres de denrées triées dans les banques alimentaires;
- 12 000 nouveaux sacs à dos remplis de fournitures remis à des enfants;
- 6 950 arbres et plantes mis en terre pour revitaliser des parcs et des jardins;
- 6 642 repas servis aux gens dans le besoin;
- 3 302 appareils électroniques recyclés;
- 816 unités de sang données pour des patients partout au Canada.

Pour en savoir plus à ce sujet, regardez notre vidéo.



## TELUS reçoit de l'aide sur la Colline du Parlement pour soutenir les jeunes

En mai 2016, à l'occasion des Journées du bénévolat de TELUS annuelles, des centaines de parlementaires (des députés et des sénateurs) ont uni leurs efforts à ceux des membres de l'équipe TELUS. Tous se sont réunis à Ottawa, sur la Colline du Parlement, et à Edmonton, à l'édifice de l'Assemblée législative de l'Alberta, pour préparer des trousseaux du programme Des outils pour les jeunes à temps pour la rentrée de septembre. Leur contribution a aidé plus de 2 000 enfants au pays.



## Travailler en harmonie pour apporter un soutien durable : les projets de jardins communautaires de TELUS

Pendant la onzième édition des Journées du bénévolat de TELUS cette année, plus de 400 membres de l'équipe, actuels et retraités, ainsi que leurs proches et amis se sont réunis pour transformer une parcelle de terrain d'un acre reçue en don au jardin communautaire de Rexdale à Toronto. Ensemble, les bénévoles de TELUS ont aménagé des jardins, mis en terre des plants, bâti des platebandes surélevées pour une serre, construit des sentiers et des bancs et créé une aire de jardinage pour enfants. Grâce à leur travail, le terrain a été transformé en une serre permanente entourée de jardins. Cet aménagement nourricier vient doubler la production du jardin communautaire de Rexdale et permet à l'organisation de livrer chaque semaine des récoltes aux organismes sans but lucratif de la région qui en dépendent.



Six mois à peine après l'installation de la serre, le jardin communautaire de Rexdale a déjà :

- produit plus de 680 kg de nourriture (l'équivalent de 5 000 tomates);
- fourni des légumes frais à quatre groupes communautaires locaux et à une banque alimentaire pour venir en aide aux personnes et aux familles à faible revenu du Grand Toronto;
- mobilisé plus de 500 bénévoles qui ont consacré ensemble plus de 1 500 heures à son entretien.

Cette initiative bénévole a permis de lancer un projet communautaire durable dont la collectivité profitera pendant des années. Ainsi, le jardin communautaire de Rexdale pourra continuer d'enrichir la vie de ceux qui en ont le plus besoin.

Plus de 200 membres de l'équipe TELUS de la vallée du Bas-Fraser, en Colombie-Britannique, ont participé à la construction d'une serre à arceaux pour Edible Garden, un partenaire communautaire de TELUS. Leur travail a permis de :

- planter 510 semis (bette à carde, chou frisé, laitue, chou-fleur, brocoli, chou de Bruxelles, chou, oignon vert, etc.). Les légumes produits sont distribués aux gens dans le besoin par l'entremise de banques alimentaires locales, du Harvest Project et de Sage House;
- préparer 150 sachets de semences à distribuer dans les écoles des environs;
- fabriquer 20 treillis et de rassembler les matériaux nécessaires à la fabrication de 14 autres dans les jardins d'écoles locales;
- produire des cultures d'hiver en quantité record;
- verser 63 400 \$ à la ferme Loutet en vue de la construction d'une serre TELUS.

Pour en savoir plus sur les Journées du bénévolat de TELUS :



## TELUS International – JDBT Guatemala

Depuis la première édition des Journées du bénévolat TELUS en Amérique centrale en 2009, les membres de l'équipe ont construit 54 salles de classe au Guatemala, en plus de rénover 4 écoles et de construire 43 maisons pour des familles démunies au Salvador. En 2016, la tradition s'est poursuivie au Guatemala.



# 54 classrooms

Number of classrooms built by TELUS volunteers in Guatemala and in El Salvador since 2009

Quelques chiffres :

- 2 000 bénévoles ont participé aux JDBT au Guatemala en 2016;
- 10 ambassadeurs communautaires du Canada étaient présents;
- 400 enfants guatémaltèques de 1 à 10 ans ont profité de l'initiative de cette année;
- construction d'un bâtiment de 900 mètres carrés qui comprend :
  - huit salles de classe;
  - une cuisine;
  - une salle de lavage;
  - une salle commune;
  - quatre salles de toilettes pour garçons;
  - quatre salles de toilettes pour filles;
  - trois toilettes individuelles;
  - trois espaces de rangement;
  - une guérite;
  - un mur d'enceinte de 1 200 mètres carrés.

Fait à noter, en 2016, 800 élèves fréquentaient la nouvelle école de Safe Passage construite au Guatemala à l'occasion des JDBT de 2015.

De plus, un total de 11 événements liés aux Journées du bénévolat de TELUS International ont été organisés dans différents pays, et plus de 8 250 bénévoles de l'équipe TELUS y ont participé afin de rendre le monde meilleur.

## Regard vers l'avenir

En 2017, nous prévoyons :

- implanter notre programme novateur de comités d'investissement communautaire au Manitoba et en Roumanie;
- continuer d'étudier les effets sociaux et d'élaborer des stratégies connexes;
- souligner notre 10e anniversaire à titre de commanditaire principal de la Marche pour la guérison du diabète de TELUS;
- maintenir notre partenariat avec l'organisme UNIS et Hockey Canada;
- continuer à tisser des liens importants avec la Fondation du Sentier transcanadien, Conservation de la nature Canada et Habitat pour l'humanité.

## Aide humanitaire

### Aide humanitaire – Reconstruire Fort McMurray

Le 3 mai 2016, nous avons appris avec stupeur que des feux de forêt s'étaient propagés à Fort McMurray. Nos pensées ont accompagné les quelque 90 000 habitants du Nord-Est de l'Alberta qui ont été forcés de fuir la municipalité régionale de Wood Buffalo, en n'emportant souvent que les vêtements qu'ils portaient. Durant l'état d'urgence qui a suivi, les flammes ont détruit plus de 2 400 commerces et résidences sur plus de 6 000 km<sup>2</sup>, et le feu a continué d'avancer sur les forêts desséchées pendant plus de 2 mois. Les pertes liées à cette catastrophe, aujourd'hui considérée comme la plus coûteuse de l'histoire du pays, sont estimées à 3,6 milliards de dollars, mais ce chiffre ne reflète jamais la véritable valeur des pertes subies par les résidents évacués de Fort McMurray.



Cette tragédie s'est soldée par un bilan désastreux. La plupart des habitants ont pu rentrer chez eux, mais compte tenu du contexte économique difficile de l'Alberta, ils continuent de subir de durs coups, tout comme de nombreuses entreprises locales. Toutefois, les efforts pour reconstruire Fort McMurray ont commencé même avant la fin des incendies. Grâce au travail acharné des membres de notre équipe, les habitants de la ville ont pu rester en contact avec leurs proches. Nous ne soulignerons jamais assez leurs nombreux actes de bravoure. Pour donner un exemple, pendant une panne d'électricité, deux membres de l'équipe ont emprunté une route menacée par les flammes pour aller réalimenter la génératrice auxiliaire d'une tour radio primaire qui permettait de contrôler la circulation aérienne dans toute la région. Ils y sont parvenus quelques minutes à peine avant qu'elle ne tombe en panne. Il n'y a pas d'exemple plus concret de la culture de notre entreprise que cette volonté et ce désir des membres de notre équipe d'aider les habitants et la ville de Fort McMurray.



Voici un aperçu de l'aide apportée par notre équipe durant les événements à Fort McMurray :



1,200 kits

Number of emergency comfort kits created by TELUS Ambassadors for Fort McMurray evacuation centres

### Aider nos voisins

- préparation de 1 200 trousse de hygiène d'urgence pour les centres d'évacuation par les ambassadeurs TELUS;
- don de peluches des animaux-vedettes de TELUS aux enfants dans les centres d'évacuation;
- bénévolat dans des centres d'appels de la Croix-Rouge afin de répondre aux demandes de renseignements des résidents évacués et de leurs proches;
- mise sur pied d'un centre d'accueil offrant des services de consultation aux résidents évacués à TELUS House Edmonton;
- annulation des frais d'utilisation de données excédentaires pour les clients touchés;
- installation de stations de recharge de téléphones mobiles dans les centres d'évacuation.

### S'investir corps et âme

- 100 000 \$ versés à la Croix-Rouge pour égaler les dons des membres de l'équipe (en ligne) et des clients (par texto);
- cueillette de dons pour la Croix-Rouge dans les boutiques TELUS partout au pays;
- 155 000 \$ versés par les comités d'investissement communautaire de TELUS à des organismes caritatifs de Fort McMurray.

### Appuyer les services d'urgence

- 1 400 appareils mobiles avec service de messagerie textuelle et transmission de données remis au personnel des services d'urgence;
- six stations cellulaires mobiles déployées afin d'assurer un service ininterrompu;
- remplacement de 7 000 mètres de câbles de fibre optique et de cuivre dans la région.



\$1.2 million

Donations given by TELUS employees and customers to help local families affected by Fort McMurray forest fires

# Partenariats stratégiques

## Créer des collectivités durables

### Nos priorités

Sur le plan des commandites, nous mettons l'accent sur l'établissement de partenariats stratégiques conformes aux valeurs et aux priorités de notre entreprise, qui représentent un volet central de notre stratégie de responsabilité sociale. Les commandites que nous assurons nous permettent de tisser des liens importants avec nos clients et d'honorer notre engagement consistant à favoriser des collectivités durables dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Toutes les propositions de commandite sont évaluées en fonction des cinq priorités suivantes de TELUS :

- En quoi la commandite souhaitée est-elle garante d'un bon rendement du capital investi pour TELUS?
- En quoi procurerait-elle aux clients une expérience authentique et intégrée en mettant en valeur nos produits, nos services et nos technologies?
- En quoi pourrait-elle contribuer à la concrétisation de la promesse de notre marque Le futur est simple et procurer une expérience positive liée à celle-ci?
- Dans quelle mesure la commandite souhaitée se rattache-t-elle aux domaines d'investissement communautaire que nous privilégions, soit ceux de la santé, de l'éducation et de l'environnement?
- Comment pourrions-nous associer de façon particulière cette commandite à nos employés?
- Comment pourrions-nous associer de façon particulière cette commandite à nos employés?

### Créer des liens avec les clients grâce aux partenariats et au marketing social

Notre équipe, qui consacre chaque année des centaines de milliers d'heures au bénévolat, nous incite à donner où nous vivons. Par de bonnes actions (petites ou grandes), nous nous employons à apporter des résultats sociaux positifs en mettant la puissance de la technologie au service de la santé, de l'éducation et de l'environnement. Nous mobilisons les Canadiens en menant des campagnes de marketing nationales qui cadrent avec nos piliers d'investissement communautaire. Notre philosophie prend aussi vie dans nos programmes locaux et régionaux de marketing engagé et sur nos

plateformes de médias sociaux où sont diffusés des récits touchants qui illustrent les différentes façons dont nous prenons soin de nos collectivités. En voici des exemples ci-dessous.

### #FRDJ : Des pas de géant vers la découverte d'un remède

En 2016, pour la neuvième année de suite, TELUS a été le commanditaire principal de l'activité de financement nationale phare de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ), la [Marche pour la guérison du diabète de TELUS](#). Seulement en 2016, plus de 4 500 membres de l'équipe TELUS ont pris part à la Marche dans environ 50 collectivités d'un océan à l'autre et ont recueilli plus de 380 000 .



En soutenant cette activité, nous aidons à financer la recherche d'un remède contre le diabète de type 1 qui améliorera la vie de milliers de Canadiens. Nous créons également des liens uniques avec les clients.

Lorsque Jason Brathwaite, un membre de notre équipe, a reçu l'appel de Marie, une cliente de TELUS qui avait de la difficulté à faire fonctionner son enregistreur numérique, il a découvert en lui parlant que son petit-fils de 13 ans, Shawn, avait reçu un diagnostic de diabète de type 1 et qu'il avait été hospitalisé peu de temps auparavant, alors qu'il s'adaptait à sa nouvelle vie avec la maladie.

Jason a fait part à Marie de l'engagement de longue date de TELUS envers la FRDJ. Il a rapidement détecté un problème matériel touchant l'appareil et planifié la visite d'un technicien au domicile de Marie. De plus, il a posé un petit geste bienveillant et lui a offert trois films gratuits en Vidéo sur demande, dont elle pourrait profiter avec sa famille. Toutefois, l'offre suivante de Jason est celle qui a véritablement touché Marie. Ce dernier lui a indiqué que, comme aucun de ses proches n'avait été affecté par le diabète juvénile, il serait honoré de marcher en l'honneur du petit-fils de Marie lors de la prochaine Marche de TELUS. Il a donc pris part à la Marche de l'année suivante vêtu d'un t-shirt de TELUS arborant le nom de Shawn, ce que Marie n'oubliera jamais.

La volonté de Jason de poser un tel geste personnel témoigne de l'incidence positive que peuvent avoir les membres de l'équipe TELUS sur la vie des clients. L'histoire de Jason nous rappelle l'importance de redonner aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

### #TousConnectés : Connecter le Canada à son sport

Notre pays est reconnu pour sa diversité, mais parmi toutes les différences qui nous caractérisent, une constante demeure : notre passion commune pour le hockey. Véritable tradition des Fêtes, le championnat mondial junior attire annuellement plus de 22 millions de Canadiens devant leurs téléviseurs.

Aujourd'hui plus que jamais, la technologie est au cœur de ce grand rendez-vous du hockey, car elle permet aux amateurs de suivre le sport qui les passionne. Figurant parmi les principaux partenaires de Hockey Canada depuis 2006, TELUS a de nouveau lancé une campagne de marketing intégrée pour connecter les Canadiens à leur sport sur le réseau le plus vaste au pays pendant le championnat mondial junior de 2016-2017. Voici les faits saillants de la campagne de 2016 :

- Plus de 12 millions d'impressions sur Facebook, Twitter et Instagram, 183 000 interactions sociales au total et 5 500 utilisations de #TousConnectés;
- 107 000 participations au concours pour assister au match de la médaille d'or sur Facebook, Twitter et Instagram.

### #AimonsNous

À TELUS, nous croyons que, grâce à la diversité, nous formons un tout bien plus grand que la somme de ses parties – et il n'y a pas de meilleure façon de le démontrer qu'en soutenant la Fierté. Chaque année, les membres de notre équipe ainsi que leurs amis et les membres de leur famille marchent ensemble afin de célébrer le pouvoir de l'intégration et l'importance de la diversité pour les clients, les collectivités et l'équipe.



En 2016, plus de 1 000 membres de l'équipe TELUS et leurs proches ont fièrement participé à 14 activités des festivités de la Fierté de Victoria à Halifax, ainsi qu'à Manille, aux Philippines. Ils ont invité les gens à diffuser des messages d'amour et d'acceptation dans le cadre de la campagne #AimonsNous. Leur appel, entendu dans les collectivités partout au Canada et aux Philippines, a généré plus de 75 millions d'impressions dans les médias sociaux.

En participant à la Fierté, nous témoignons de notre engagement à favoriser un milieu accueillant pour les membres de notre équipe et démontrons le pouvoir de la diversité pour soutenir les clients et les collectivités. Depuis 2000, TELUS a remis plus de 3,5 millions de dollars et offert des milliers d'heures de bénévolat à des organismes de la communauté LGBTQ2A (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et allosexuels) à l'échelle du Canada.

Que signifie la Fierté pour vous? #AimonsNous : .



## #VagueDeGénérosité

Conformément à notre philosophie Nous donnons où nous vivons, et pour souligner les gestes inspirants que posent au quotidien les membres de l'équipe et les clients, nous avons lancé la campagne de marketing [#VagueDeGénérosité](#). Comme ce hashtag l'indique, nous croyons que chaque bonne action en inspire une autre. En offrant aux Canadiens la possibilité de redonner et en braquant les projecteurs sur leurs actions, nous espérons susciter un vaste mouvement de générosité par cette campagne. Voici les faits saillants de la campagne de 2016 :

- Plus de 40 millions d'impressions dans les médias grâce à l'exécution d'une rigoureuse stratégie de médias sociaux, de relations publiques et de mobilisation des influenceurs;
- 16 685 utilisations de #VagueDeGénérosité;
- Plus de 84 000 visites sur le microsite web de la campagne [telus.com/vaguedegenerosite](http://telus.com/vaguedegenerosite).

Dans le cadre de cette campagne, nous voulions aider les clients à soutenir les causes qui leur tiennent à cœur. Nous avons demandé aux Canadiens sur les médias sociaux de partager les gestes qu'ils posent pour redonner à leurs collectivités. Une histoire parmi les centaines présentées s'est nettement distinguée, car elle illustre de façon inspirante comment une bonne action peut générer un vaste mouvement. Il s'agit de l'histoire de Todd Churchill, l'homme à l'origine du programme [Reason for the Rink](#).



Carter, le benjamin de Todd, est né en 2011 et a reçu un diagnostic de paralysie cérébrale. L'année suivante, Todd a eu l'idée de construire une patinoire de hockey dans sa cour à Portugal Cove - St. Philip's, à Terre-Neuve. En louant la patinoire pour la tenue de matchs et de tournois, Todd recueille des fonds au profit d'organismes de la région qui viennent en aide aux enfants comme Carter.

« Quand on a un enfant qui reçoit un diagnostic comme celui-là, on a d'abord le réflexe de tout tenter pour qu'il guérisse. Malheureusement, la guérison n'est pas possible dans le cas de Carter. Nous espérons cependant que les progrès de la médecine l'aideront à l'avenir. C'est pourquoi ma femme et moi avons décidé d'appuyer les organismes de bienfaisance qui viennent en aide aux enfants comme Carter. Nous y avons consacré toute notre énergie depuis sa naissance », affirme Todd.

Au départ, TELUS devait remettre 5 000 \$ à Todd, qui pourrait ensuite verser les fonds à l'organisme de son choix. Toutefois, son récit nous a tellement inspirés que nous lui avons fait un don de 11 244 \$, soit le montant exact qui allait lui permettre d'atteindre son objectif de 2016 de 100 000 \$, six mois plus tôt que prévu. Le don de TELUS sera partagé entre deux organismes caritatifs locaux : Rainbow Riders, un centre d'équitation thérapeutique à St. John's, et Easter Seals Newfoundland, un organisme qui offre des programmes aux personnes handicapées.

La famille Churchill a véritablement engendré une vague de générosité et illustre à la perfection l'idée selon laquelle chaque bonne action, petite ou grande, en inspire une autre.

Pour en savoir plus sur ce récit, regardez la vidéo :



## #AuDessusDeÇa

Notre engagement envers les jeunes et la technologie prend forme dans notre campagne annuelle de la Journée UNIS. En 2016, grâce au pouvoir de la technologie, nous nous sommes attaqués à un enjeu social important qui touche les jeunes et leurs familles : la cyberintimidation. Dans le cadre de la campagne [#AuDessusDeÇa](#), nous voulions inciter les jeunes à atteindre leur plein potentiel en s'élevant au-dessus de la cyberintimidation. Nous souhaitons aussi leur offrir, de même qu'à leurs parents, des outils pour combattre la négativité en ligne au moyen du programme TELUS AVERTI.

Voici les faits saillants de la campagne de 2016 :

- Forte sensibilisation grâce à notre campagne numérique qui a généré plus de 27,4 millions d'impressions et 33 000 clics vers le site web TELUS AVERTI, plus de 1,7 million de visionnements de vidéos et 4 376 partages dans tous les médias sociaux;
- 17 676 utilisations sur Snapchat, et filtre arrivé au 1er rang à Ottawa et au 18e rang à Toronto.

## Soutien aux employés

### Nos employés créent un futur meilleur

Nos employés sont la pierre d'assise de notre entreprise. Ils contribuent à nous hisser au premier rang mondial dans l'industrie des télécommunications. Notre culture est étroitement liée aux valeurs de leadership de TELUS, lesquelles ont été créées par nos employés il y a plus de 15 ans. Ces valeurs nous ont aidés à :

- bâtir des collectivités fortes et durables;
- améliorer l'environnement, tout en réduisant notre empreinte environnementale;
- améliorer la société;
- former une équipe à haut rendement.

L'importance que nous accordons à nos employés comprend le fait d'être à leur écoute. En écoutant, nous créons une culture accueillante, novatrice et solidaire, sur laquelle reposent nos résultats d'affaires.

Voici les faits saillants de 2016 :

- Grâce aux niveaux de mobilisation des employés, notre entreprise se maintient dans le quartile supérieur de tous les employeurs;
- Nous avons remporté le prix BEST décerné à des entreprises par l'[Association for Talent Development's](#) (ATD) pour la onzième année consécutive et le prix Best of the Best pour la deuxième année de suite; Ce prix récompense les organisations qui démontrent un succès général grâce au perfectionnement de leurs employés;
- Nous avons été désignés parmi les [100 meilleurs employeurs au Canada](#) pour la huitième année consécutive;

- Nous figurons au nombre des meilleurs employeurs au Canada sur le plan de la diversité pour la huitième année de suite;
- Nous avons été nommés comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada (parmi les 100 premiers) pour la sixième année consécutive;
- Nous sommes reconnus comme l'une des [10 entreprises dont la culture est la plus admirée au Canada](#) par Waterstone Human Capital pour la septième année consécutive.

## Main-d'œuvre et droits de la personne

### Qui nous sommes

L'équipe TELUS constitue un réseau de collaboration d'employés hautement qualifiés qui sont déterminés à améliorer la vie des gens, les collectivités et l'environnement.

Nous veillons à ce que nos banques de candidats soient diversifiées et reflètent les clients et les collectivités que nous servons. Du côté de TELUS International, la politique de recrutement pour des postes de direction vise à promouvoir l'embauche de candidats provenant de l'équipe locale ou du marché où TELUS exerce ses activités. Il est important pour nous d'intégrer les nouveaux employés d'une manière qui leur permet de se reconnaître dans notre culture unique et de s'y épanouir.

### Données démographiques des employés par lieu de résidence<sup>1</sup>

Canada		Femmes	Hommes	Total
Ouest	Colombie-Britannique	2 864	4 920	7 784 <span style="color: green;">A</span>
	Alberta	1 883	3 701	5 584 <span style="color: green;">A</span>
Total pour l'ouest		4 747	8 621	13 368
Prairies	Saskatchewan	31	77	108 <span style="color: green;">A</span>
	Manitoba	21	41	62 <span style="color: green;">A</span>
Total pour les Prairies		52	118	170
Est	Ontario	2 742	3 864	6 606 <span style="color: green;">A</span>
	Québec	1 710	3 631	5 341 <span style="color: green;">A</span>
Total pour l'est		4 452	7 495	11 947
Total pour le Canada		9 323	16 372	25 695

Canada		Femmes	Hommes	Total
Provinces de l'Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador	18	36	54 <sup>A</sup>
	Nouveau-Brunswick	25	44	69 <sup>A</sup>
	Nouvelle-Écosse	29	58	87 <sup>A</sup>
Total pour les provinces de l'Atlantique		72	138	210
<b>Total pour le Canada</b>		<b>9 323</b>	<b>16 372</b>	<b>25 695</b>

À l'étranger		Femmes	Hommes	Total
Asie-Pacifique	Australie	--	4	4
	Philippines	6 571	6 339	12 910
Total pour l'Asie-Pacifique		6 571	6 343	12 914
Europe	Bulgarie	1 114	1 256	2 370
	Roumanie	604	427	1 031
	Royaume-Uni	1	10	11
Total pour l'Europe		1 719	1 693	3 412
Amérique centrale et Caraïbes	Guatemala	2 020	3 313	5 333
	El Salvador	959	1 727	2 686
	Sainte-Lucie	--	--	--
Total pour l'Amérique centrale et les Caraïbes		2 979	5 040	8 019
Amérique du Nord <sup>2</sup>	États-Unis	663	549	1 212
Total pour l'Amérique du Nord		663	549	1 212
<b>Total international</b>		<b>11 932</b>	<b>13 625</b>	<b>25 557</b> <sup>A</sup>
<b>Total pour TELUS</b>				<b>51 252</b> <sup>A</sup>

1 Au 31 décembre 2016.

2 À l'exclusion du Canada..

#### Données démographiques par type d'employé<sup>1</sup>

Employés		Female	Male	Total
Canada	Temps plein	8 023	14 628	22 651
	Temps partiel	1 300	1 744	3 044
				25 695

Employés		Female	Male	Total
Activités à l'étranger	Temps plein	11 251	13 068	24 319
	Temps partiel	681	557	1 238
				25 557
<b>Total</b>				<b>51 252</b>

1 Au 31 décembre 2016.

#### Données démographiques par type de contrat d'emploi<sup>1</sup>

Employés		Femmes	Hommes	Total
Canadian	Permanent	9 167	15 976	25 143 <sup>A</sup>
	Temporaire	156	396	552 <sup>A</sup>
				25 695
Activités à l'étranger	Permanent	11 814	13 497	25 311 <sup>A</sup>
	Temporaire	118	128	246 <sup>A</sup>
				25 557
<b>Total</b>				<b>51 252</b> <sup>A</sup>

1 Au 31 décembre 2016.

## Employés par génération<sup>1</sup>

Employés par génération		Femmes	Hommes	Total
Canada	Génération silencieuse (1925 - 1945)	1	2	3 <b>A</b>
	Bébé-boumeurs (1946 - 1964)	1 763	2 693	4 456 <b>A</b>
	Génération X (1965 - 1979)	3 620	6 682	10 302 <b>A</b>
	Génération Y (1980 - 2000)	3 939	6 995	10 934 <b>A</b>
		25 695		
À l'étranger	Génération silencieuse (1925 - 1945)	1	1	2 <b>A</b>
	Bébé-boumeurs (1946 - 1964)	179	195	374 <b>A</b>
	Génération X (1965 - 1979)	1 411	1 784	3 195 <b>A</b>
	Génération Y (1980 - 2000)	10 345	11 641	21 986 <b>A</b>
		25 557		

<sup>1</sup> Au 31 décembre 2016.

## Profil de la main-d'œuvre de TELUS sous réglementation fédérale au Canada<sup>1,2</sup>

Group	Main-d'œuvre canadienne disponible <sup>3</sup>	Ensemble de TELUS <sup>4,5,6</sup>		
		2015	2014	2013
Femmes	48,2 %	35,8 % <b>A</b>	36,4 %	37,2 %
Membres des minorités visibles	17,8 %	16,7 % <b>A</b>	15,9 %	15,4 %
Personnes handicapées	4,9 %	2,3 % <b>A</b>	2,4 %	2,6 %
Autochtones	3,5 %	1,4 % <b>A</b>	1,4 %	1,4 %

<sup>1</sup> Données au 31 décembre 2015 (les données de l'année précédente sont publiées en juin).

<sup>2</sup> Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la Loi sur l'équité en matière d'emploi fédérale.

<sup>3</sup> La main-d'œuvre canadienne disponible représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres des minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) au sein de la main-d'œuvre canadienne qui possède les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2011 (Enquête nationale auprès des ménages et Enquête canadienne sur l'incapacité); il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.

<sup>4</sup> La représentation réelle à TELUS est le pourcentage du groupe désigné (c'est-à-dire les membres des minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) employé par TELUS. Ces chiffres sont calculés en fonction d'un sondage volontaire, qui ne représente peut-être pas le pourcentage réel de la main-d'œuvre de TELUS.

<sup>5</sup> En 2013, nous avons changé notre méthode de calcul de façon à utiliser un cycle de production de rapport au 31 décembre de chaque année. Les chiffres de 2015 ont été recalculés selon cette méthode.

<sup>6</sup> En 2014, nous avons changé notre tableau de Classification nationale des professions (CNP). TELUS utilise le tableau de 2011 au lieu de celui de 2006. Le tableau révisé a été instauré par le gouvernement canadien.

## Profil de la main-d'œuvre canadienne par groupe d'âge

%	Génération silencieuse (1925-1945)	Bébé-boumeurs (1946-1964)	Génération X (1965-1979)	Génération Y (1980-2000)
Globalement	—	17	40	43
Hauts dirigeants	—	26	67	7
Postes de direction intermédiaire et autres	—	15	50	35

## Profil de la main-d'œuvre de TELUS au pays<sup>1</sup>

%	Femmes	Hommes	Total
Globalement	36	64	100
Personnel syndiqué	36	64	43
Cadres et professionnels non syndiqués	36	64	47
TELUS Vente au détail	40	60	10

<sup>1</sup> Employés actifs au 31 décembre 2016.

## Profil de la main-d'œuvre de TELUS International<sup>1</sup>

%	Femmes	Hommes	Total
Globalement	47	53	100
Directeurs généraux et dirigeants des échelons supérieurs	36	64	1
Direction et personnel	42	58	19
Agents	48	52	80

<sup>1</sup> Employés actifs au 31 décembre 2016.

## Main-d'œuvre

### Personnel syndiqué

Les employés syndiqués de TELUS sont régis par quatre grandes conventions collectives au sein des syndicats suivants :

- Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), Section locale 1944 des Métallos;
- Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET);
- Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT);
- BC Government and Service Employees' Union (BCGEU).

TELUS et le STT ont conclu une nouvelle convention collective d'une durée de cinq ans en novembre 2016. La nouvelle entente, laquelle a été ratifiée par plus de 68 pour cent des membres qui ont voté, vient à échéance le 31 décembre 2021. La convention du STT régit 9 482 employés canadiens, principalement en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec. Il s'agit de la seule convention collective nationale du secteur des télécommunications mobiles et filaires.

Nous comptons également deux grandes conventions collectives au Québec. Celle du SQET régit 757 employés des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes, tandis que celle du SAMT régit 631 employés cadres et professionnels. TELUS a entamé des négociations anticipées avec chaque syndicat, ce qui a permis de conclure rapidement de nouvelles ententes, 3 et 12 mois avant l'expiration des conventions du SAMT et du SQET respectivement. La convention du SAMT, laquelle a reçu l'appui de 95 pour cent des membres qui ont voté, est valable du 1er avril 2017 au 31 mars 2022. La convention du SQET a quant à elle été ratifiée par 81 pour cent des membres qui ont voté. Elle sera en vigueur du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2022.

Notre filiale TELUS Solutions de sourçage inc. compte 64 employés régis par la convention collective du [BC Government and Service Employees' Union](#), laquelle a été renouvelée au printemps 2016. La nouvelle entente entraine en vigueur le 1er mai 2016 et expirera le 30 avril 2019.

Nous entretenons des relations respectueuses avec les agents de négociation qui représentent nos employés au Canada. Par conséquent, le droit d'exercer la liberté d'association et de négociation collective ne représente pas un risque ni un problème pour TELUS.

TELUS appuie le droit à la liberté d'association en milieu de travail et entretient un dialogue constructif avec tous les syndicats et les conseils du travail participant à ses activités.

Nos conventions collectives prévoient des processus d'adaptation établis d'un commun accord :

- Réaffectation en fonction de l'ancienneté et des compétences;
- Protection du salaire et possibilités de formation;
- Déménagement payé;
- Possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les employés touchés par un changement organisationnel;
- Envoi d'un préavis aux employés et au syndicat lors de changements en milieu de travail adoptés par la direction. Remarque : Les périodes de préavis diffèrent d'une convention collective à l'autre (minimum de 3 semaines, maximum de 12 mois). Elles peuvent varier selon la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, de l'ancienneté de l'employé.

### Reconnaître les syndicats en les consultant

TELUS croit fermement à l'établissement de relations respectueuses avec les agents de négociation qui représentent ses employés. La communication avec les syndicats est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, nous avons négocié les dispositions de nos conventions collectives avec le STT et le SQET de façon à créer des comités et des processus de consultation structurés et officiels.

En 2016, en plus de l'échange d'information habituel avec les syndicats, la haute direction s'est entretenue avec eux à de multiples reprises au sujet de questions d'intérêt commun. Dans le cadre de la convention collective du STT, nous avons renouvelé notre engagement à mener des consultations en établissant trois processus conjoints entre les syndicats et la direction sur les thèmes suivants :

- Mesures d'adaptation;
- Questions générales;
- Processus de grief et d'arbitrage.

En outre, TELUS avise les syndicats et les employés concernés des changements opérationnels qui surviennent, comme l'impartition, les changements technologiques et les fusions, les acquisitions et les dessaisissements. Les exigences quant aux préavis sont inscrites dans les conventions collectives.

## Représentation syndicale

Groupe	Employés régis par une convention collective	Nombre total d'employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
Au Canada	10 934	25 695	42 % <b>A</b>
À l'étranger	—	25 557	—
TOTAL <sup>1</sup>	10 934	51 252	21 %

<sup>1</sup> Employés actifs au 31 décembre 2016.

## Bargaining Unit employees by Union Affiliation

Syndicat	Nombre total d'employés
STT	9 482
SQET	757
SAMT	631
BCGEU	64
TOTAL <sup>1</sup>	10 934

<sup>1</sup> Employés actifs au 31 décembre 2016.

## Droits de la personne

TELUS s'est engagée il y a longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne, comme en témoignent son [Code d'éthique et de conduite](#), et ses pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité. Le Code rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés, y compris des membres du [conseil d'administration de TELUS](#). Le Code, mis à jour et publié annuellement, officialise l'importance que TELUS accorde à la protection des droits de la personne en vigueur à l'échelle mondiale. De plus amples renseignements sur les attentes de TELUS sont communiqués aux employés dans sa politique sur le respect en milieu de travail.

Chaque année, TELUS exige que les employés et les contractuels suivent un cours en ligne qui décrit les principaux aspects de ses politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. Tous les employés<sup>1</sup> **A** ont suivi le cours Intégrité 2016, et 93 pour cent des contractuels en ont fait de même. De plus,

TELUS exige que tous les nouveaux employés suivent une formation précise fondée sur sa politique de respect en milieu de travail.

<sup>1</sup> 3 % des employés ont suivi le cours Intégrité 2016 en 2017. La totalité des employés l'avaient suivi au 9 mars 2017. Les cours Intégrité 2016 suivis en 2017 ne seront pas pris en compte dans le suivi de la formation sur l'intégrité de 2017.

En plus de nous conformer au Code d'éthique et de conduite et à la politique de respect en milieu de travail, nous menons nos [activités internationales](#) dans le respect des lois relatives aux droits de la personne, partout et en tout temps.

Pour veiller au respect de ces droits, TELUS a mis en place plusieurs processus de surveillance, comme :

- des conventions collectives qui établissent des procédures de grief et d'arbitrage;
- une procédure interne sur les plaintes, qui sont traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail et communiquées chaque trimestre au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS;
- la [LigneÉthique](#) TELUS, un service anonyme et confidentiel qui permet de poser des questions, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi des violations réelles ou perçues du Code d'éthique et de conduite, des lois ou de la réglementation, ou encore de signaler des pratiques commerciales ou comptables douteuses.
- respectent les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités;
- respectent les normes de comportement reconnues;
- fassent la promotion d'une responsabilité sociale et environnementale accrue;
- se fondent sur l'engagement de TELUS à agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre;
- fassent en sorte que leurs sociétés affiliées, fournisseurs, employés et contractuels s'acquittent de leurs obligations envers TELUS dans le respect des normes éthiques énoncées dans le Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) énonce les pratiques sociales et environnementales auxquelles nos partenaires d'affaires doivent adhérer. Nous nous attendons à ce que les fournisseurs :

- respectent les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités;
- respectent les normes de comportement reconnues;
- fassent la promotion d'une responsabilité sociale et environnementale accrue;
- se fondent sur l'engagement de TELUS à agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre;
- fassent en sorte que leurs sociétés affiliées, fournisseurs, employés et contractuels s'acquittent de leurs obligations envers TELUS dans le respect des normes éthiques énoncées dans le Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Veuillez consulter notre document Pacte mondial des Nations Unies – Rapport d'étape pour en savoir plus sur les droits de la personne liés aux minerais de conflit.

## Expérience des employés

### Une culture contribuant à un futur meilleur

Notre culture primée est notre avantage concurrentiel. La stratégie de TELUS en matière de personnel et de culture vise la création d'une culture de diversité et d'intégration qui permet de concrétiser la promesse liée à la marque « Le futur est simple » pour l'équipe, les clients et les collectivités. Il s'agit :

- d'attirer et de retenir les meilleurs employés;
- d'investir dans la croissance professionnelle de tous les employés;
- de créer un milieu de travail convivial;
- d'établir un lien personnel avec TELUS;
- de favoriser la productivité et la réussite de l'entreprise;
- de communiquer de façon efficace et transparente.

### Diversité et intégration

À TELUS, nous considérons la diversité et l'intégration comme des éléments essentiels à notre succès. Cette philosophie est enracinée dans tous les secteurs de notre entreprise, que ce soit nos pratiques en gestion de personnel, nos fournisseurs, nos produits et services ou le travail que nous accomplissons au sein de la collectivité. En misant sur la diversité de notre équipe, nous projetons une image plus représentative

de nos clients et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nous reconnaissons qu'une pensée diversifiée – à la base de l'innovation – renforce notre position concurrentielle et nous permet de profiter d'une expertise complémentaire, un des facteurs de notre réussite.

Notre culture de diversité et d'intégration aide notre entreprise à progresser sur les plans de l'expérience client, de l'embauche et de la rétention d'employés très chevronnés. En 2016, nous avons exercé notre leadership de différentes façons :

- Nous avons été désignés comme l'un des meilleurs employeurs au Canada sur le plan de la diversité pour une huitième année consécutive;
- Au sein du conseil d'administration, 42 pour cent des administrateurs indépendants en nomination à la prochaine assemblée annuelle proviennent de divers horizons, et 25 pour cent sont des femmes;
- Nous avons ajouté trois nouvelles questions touchant la diversité au sondage annuel sur la mobilisation, ce qui nous aidera à déceler tout obstacle éventuel à l'intégration, à renforcer la reddition de comptes de la direction et à créer une valeur de référence qui orientera les mesures de la carte de pointage en matière de diversité et d'intégration;
- Nous avons créé un comité consultatif des employés qui offre une perspective unique sur la clientèle d'origine chinoise et sud-asiatique;
- Nous avons transformé le prix Champion de la condition féminine en une nouvelle catégorie, soit le prix Champion de la diversité;
- Partout au pays, nous avons organisé des activités soulignant la Journée nationale des Autochtones;
- En appui aux célébrations du jour du Souvenir à l'échelle du pays, nous avons acheté 15 000 coquelicots et versé un don de 15 000 \$ au Fonds de fiducie du Coquelicot de la Direction nationale;
- Nous avons poursuivi nos programmes de mentorat;
- Nous avons organisé un événement sur l'accessibilité pour démontrer que l'équipe Stratégie numérique de TELUS ne se confine pas à la conformité juridique, mais met plutôt à profit les pratiques d'accessibilité pour accorder la priorité aux clients et créer un avenir meilleur;
- Plus de 1 000 membres de l'équipe ainsi que leurs amis et leurs proches ont participé aux parades de la Fierté, et notre campagne #AimonsNous s'est déroulée dans 13 collectivités au Canada et une collectivité aux Philippines.

## Surveiller la mobilisation

Les employés sont au cœur de notre entreprise, et nous sommes fiers de notre culture primée. Chaque année, nous invitons tous les membres de l'équipe à participer au sondage sur la mobilisation. Ils peuvent ainsi nous transmettre leurs idées et leurs commentaires sur la façon dont nous pouvons améliorer leur expérience quotidienne. Les dirigeants utilisent ces commentaires pour déterminer ce qui fonctionne et ce qui doit être amélioré. Les équipes travaillent ensuite en collaboration pour définir les priorités et mettre en œuvre des plans d'action qui se traduiront en améliorations.

Grâce aux niveaux de mobilisation enregistrés, notre entreprise se maintient dans le quartile supérieur de tous les employeurs. Nous croyons que l'attention soutenue que nous portons à l'expérience client et le succès que nous connaissons sur le marché continueront d'influer sur notre indice de mobilisation relativement élevé. En ce sens, nous continuerons de mettre l'accent sur les facteurs non monétaires qui vont de pair avec notre engagement, comme la gestion du rendement, les possibilités de carrière, la formation et le perfectionnement, la reconnaissance et le programme Styles de travail.

Nous prévoyons continuer d'écouter nos employés et d'utiliser les processus équitables pour, collectivement, mettre en œuvre des solutions qui amélioreront davantage l'expérience des clients et des employés.

Veillez consulter la rubrique 10.5 du rapport de gestion compris dans le [Rapport annuel 2016](#) afin d'obtenir une analyse plus poussée des risques et des mesures d'atténuation concernant la mobilisation, le recrutement et la rétention des employés.

## Taux de roulement

En 2016, le taux de roulement volontaire des employés s'est accru, en partie en raison des mesures prises pendant l'année pour accroître l'efficacité opérationnelle et des programmes de restructuration, qui ciblaient principalement les employés admissibles à la retraite.

La concurrence pour les candidats dans les domaines de compétences spécialisés ou émergents peut être féroce. Nous avons mis en place une stratégie de recrutement novatrice pour attirer et embaucher de façon proactive des candidats qui ne sont pas nécessairement à la recherche d'un nouveau poste.

## Taux de roulement sur un an au Canada<sup>1</sup>

%	2016	2015	2014	2013
Volontaire <sup>2</sup>	11,4	9,3	10,1	10,7
Involontaire	4,7	6,3	3,8	4,3
Total	16,1	15,6	13,9	15,0

1 En 2013, nous avons modifié notre méthode de calcul de façon à utiliser un dénominateur d'effectif déterminé par la moyenne des chiffres au début de l'année et de ceux à la fin de l'année (plutôt qu'une moyenne des effectifs à la fin de chacun des 12 mois). De plus, nous ne divulguons que les données relatives aux employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

2 Le taux de roulement volontaire comprend les employés qui ont quitté l'entreprise pour partir à la retraite.

## Taux de roulement annuel au Canada par sexe et génération

%	2016	2015	2014	2013
Femmes	18,1	17,8	15,4	16,6
Hommes	14,9	14,2	12,9	14
Génération Y (1980 - 2000)	20,3	20,9	22	24,1
Génération X (1965 - 1979)	8,2	9,3	6,5	8,3
Bébé-boumeurs (1946 - 1964)	23,8	17,4	13,5	13,4
Génération silencieuse (1925 - 1945)	111,1	84,2	25	48,9
Total	16,1	15,6	13,9	15

En 2017, nous continuerons d'inciter nos employés à faire la promotion de TELUS de façon proactive auprès de leur famille, de leurs amis et des gens de leur milieu, en présentant l'entreprise comme un employeur de choix pour tous.

## Perfectionnement des compétences

Notre culture est propulsée par la qualité et la diversité des employés et des dirigeants de notre entreprise. Nous croyons que ceux et celles qui personnifient notre marque et nos valeurs, et qui sont animées d'un sentiment d'appartenance à l'entreprise, sont les plus à même de contribuer à notre stratégie de développement des affaires et d'offrir d'excellents résultats.

## Gestion du rendement

Nous savons que la tenue de conversations fréquentes sur le rendement avec nos employés améliore leur expérience, ce qui augmente leur mobilisation et les aide à exceller dans leur rôle. Nous sommes convaincus que notre manière de faire est tout aussi importante que ce que nous faisons. Les employés sont évalués en fonction d'indicateurs qui sont directement liés à nos valeurs, ce qui assure un perfectionnement clair et transparent.

Les employés prennent part à des discussions fréquentes sur le rendement, ce qui leur permet d'obtenir des commentaires sur leurs progrès et de profiter du soutien nécessaire pour atteindre leurs objectifs.

En 2016, des améliorations ont été apportées à l'outil de gestion du développement dans notre site web interne, le Coin de l'équipe. Ces changements visaient à simplifier l'ajout de commentaires, à réduire le temps et les efforts requis et à améliorer l'expérience utilisateur. Ils ont grandement facilité le processus, mais ont surtout permis aux employés et aux dirigeants de tenir des conversations sur le rendement encore plus efficaces.

Voici nos objectifs pour 2017 :

- Fournir des commentaires sur le rendement utiles et en temps opportun afin d'aider nos employés à réussir;
- Améliorer la coordination des objectifs entre nos équipes en travaillant ensemble à accorder la priorité aux clients;
- Continuer d'améliorer la qualité des objectifs individuels de rendement.

En 2017, nous continuerons de soutenir les dirigeants en améliorant les processus qui facilitent la gestion du développement.

## Occasions d'apprentissage et de perfectionnement

Soutenir le perfectionnement et la croissance de nos employés est essentiel au succès de notre entreprise. Nous croyons que les investissements que nous faisons dans notre équipe sont directement liés à son taux de mobilisation, à sa productivité et à la diversité de ses idées – ainsi qu'à nos résultats d'affaires.

Nous reconnaissons les capacités de leadership en chacun des employés et nous les appuyons dans la prise de décisions et l'application de ces dernières de façon équitable et participative. Notre culture unique s'est toujours démarquée en raison de notre engagement envers la formation, le perfectionnement et l'amélioration continue. En 2016, nous avons :

- reçu le prix BEST décerné à des entreprises par [Association for Talent Development's](#) pour la 11<sup>e</sup> année. Au cours des deux dernières années, TELUS a aussi remporté le prix Best of the BEST. Ce prix récompense les organisations qui démontrent un succès général grâce au perfectionnement de leurs employés;
- organisé des forums de la haute direction, qui représentent un mécanisme pour faire évoluer notre culture en faisant progresser les attributs du leadership essentiels au succès continu de notre organisation. Plus de 570 directeurs généraux y ont assisté à l'échelle du Canada;
- poursuivi la formation de la première cohorte du programme de maîtrise en administration des affaires (MBA) de TELUS entièrement sur mesure, qui a été élaboré en partenariat avec l'Université de Victoria précisément pour notre entreprise et notre équipe. Il inclut les objectifs d'apprentissage communs et fondamentaux d'un programme de MBA. Toutefois, l'enseignement et les projets sont axés sur TELUS, particulièrement en ce qui concerne les concepts liés aux buts et à la collectivité. Vingt employés de quatre provinces font partie de la première cohorte. Les cours en ligne et en salle de classe sont offerts sur une période de deux ans;
- fait évoluer notre Programme En Avant, axé sur les employés qui ont démontré invariablement un rendement et un potentiel élevés. Le programme se concentre sur les bases du leadership personnel, les compétences en leadership stratégique et le sens des affaires nécessaires pour naviguer dans notre industrie complexe;
- organisé cinq événements Plus près du client, auxquels 500 personnes ont participé dans tout le pays. Les participants ont passé une journée dans le rôle d'un employé de première ligne afin de mieux comprendre l'expérience client.

## Nombre moyen d'heures de formation<sup>1,2</sup> – TELUS au Canada

Category	TELUS au Canada	Moyen d'heures de formation
Globalement		18,59 <b>A</b>
Sexe	Hommes	19,6 <b>A</b>
	Femmes	16,9 <b>A</b>
Statut	Personnel syndiqué	31 <b>A</b>
	Cadres et professionnels non syndiqués	9,3 <b>A</b>
	Détaillants	9,8 <b>A</b>
Échelon	Collaborateurs individuels	19,4 <b>A</b>
	Direction intermédiaire	15,3 <b>A</b>
	Haute direction	6,1 <b>A</b>

- 1 Ne comprend que la formation saisie et enregistrée à l'interne au 24 janvier 2017. Cette donnée exclut la formation propre aux unités d'affaires, la formation externe ou les études payées par l'entreprise ainsi que la formation ponctuelle à laquelle les employés participent.
- 2 La méthode de calcul du nombre moyen d'heures de formation a été ajustée pour assurer la cohérence avec les autres données sur les employés. Les moyennes de 2016 sont fondées sur le nombre total d'employés au Canada en date du 31 décembre 2016. Le calcul ne tient pas compte de la formation qui a été offerte en 2016 aux membres de l'équipe qui ne travaillaient plus au sein de l'entreprise au 31 décembre 2016.

Nos employés profitent d'outils d'apprentissage simples et de grande qualité, conçus pour combler leurs besoins en perfectionnement et pour harmoniser leurs objectifs personnels et professionnels avec les objectifs de l'entreprise. Nous aidons les employés en leur proposant des approches d'apprentissage formelles, informelles et sociales, qui leur permettent d'apprendre ce qu'ils ont besoin de savoir, lorsqu'ils en ont besoin, de la façon qui leur convient le mieux.

## Rendement des investissements en formation<sup>1</sup>

Incidence de la formation sur le rendement	2016
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage (%)	94 %
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail (%)	86 %
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés (%)	92 %

- 1 Les résultats sont fondés sur les réponses aux sondages habituels, y compris dans le cadre de tous les cours de formation en leadership à grande échelle (sauf à TELUS International).

Nous continuons de mettre en œuvre une seule stratégie nationale de formation en leadership. Le programme est étroitement lié à nos plans de croissance à long terme, à la gestion de la relève et aux objectifs de formation technique propres à l'entreprise. En plus de soutenir le perfectionnement des compétences générales et du leadership partout dans l'entreprise, nous avons créé et offert de la formation sur mesure pour divers rôles en 2016.

Dans le cadre des activités de TELUS International aux Philippines et en Amérique centrale, nous offrons des possibilités de formation aux employés dans le cadre d'un programme novateur appelé Université TELUS International (UTI). Celui-ci permet aux employés d'obtenir un baccalauréat et une maîtrise tout en travaillant. L'UTI fournit une aide financière dans le cadre d'un programme subventionné. Les étudiants ont aussi accès à des bibliothèques à la fine pointe dans les immeubles de TELUS ainsi qu'à des professeurs universitaires sur place. De plus, TELUS International Europe<sup>MD</sup> dispose d'une académie de langues, où les employés peuvent acquérir des compétences linguistiques.

## Perfectionnement de carrière

Nous encourageons nos employés et les outillons pour qu'ils prennent en main leur propre carrière en tirant profit des possibilités d'apprentissage par l'expérience, formelles et sociales. En fait, le perfectionnement professionnel fait partie de notre stratégie intégrée de développement du capital humain. Les employés travaillent en collaboration avec les dirigeants pour élaborer un plan de perfectionnement professionnel personnalisé qui répond à leurs propres objectifs. De plus, ils discutent des progrès réalisés par rapport au plan tout au long de l'année. Un répertoire des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement contenant de l'information sur la

façon de créer des plans d'action professionnelle utiles est accessible dans un outil libre-service facile à utiliser.

Nous savons que le perfectionnement continu est important pour nos employés, que ce soit par nos cours structurés, nos ressources en ligne, nos forums de la direction, notre programme de maîtrise en administration des affaires ou notre formation en milieu de travail. En 2017, nous continuerons d'évaluer toutes nos possibilités de formation afin de nous assurer que nous offrons la variété dont nous avons besoin pour soutenir la croissance personnelle et professionnelle de nos employés.

## Rémunération globale

Nous offrons un programme intégré de rémunération globale, qui fournit des récompenses concurrentielles, fondées sur le rendement et harmonisées avec notre stratégie d'entreprise. Nos employés profitent de divers types de rémunération souples qui comprennent le salaire, une prime de rendement, des avantages sociaux flexibles, des régimes de retraite et des programmes d'achat d'actions. En plus de profiter des éléments habituels de ces formes de rémunération, les employés évoluent dans des milieux de travail conviviaux et bénéficient de rabais sur les produits et services de TELUS.

## Rémunération

La rémunération en argent des employés non régis par une convention collective comprend un salaire de base non variable et une composante variable fondée sur les résultats. Cette approche soutient les valeurs de leadership de TELUS et récompense les membres de l'équipe qui ont un rendement élevé et des compétences clés et qui sont essentiels au succès de l'entreprise.

À TELUS, la rémunération s'appuie sur le marché. Nous procédons à un examen régulier de la rémunération des rôles liés à nos postes en fonction du marché. Nous prenons les mesures appropriées pour nous assurer que notre rémunération est concurrentielle. Les employés qui offrent invariablement un rendement élevé reçoivent une rémunération équivalant au 75e percentile de la rémunération concurrentielle, ou plus. Les conditions (y compris le salaire) de tous les employés visés par une convention collective sont négociées par TELUS et les syndicats respectifs

### Les faits saillants concernant la rémunération sont présentés ci-dessous :

- Au Canada, le salaire de base moyen offert par TELUS est supérieur au salaire minimum médian de tous les postes de niveau d'entrée, y compris pour les cadres et professionnels non syndiqués, les employés syndiqués et les employés de la vente au détail. La moyenne globale est de 35 pour cent supérieure au salaire médian.
- Les employés de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de base de plus de 26 pour cent supérieur au salaire minimum de la région de la capitale nationale de ce pays.
- En Amérique Centrale, un agent en centre d'appels reçoit souvent une rémunération 30 pour cent plus élevée que celle d'un employé occupant un poste administratif ou un poste de premier échelon dans une banque.
- Aux États-Unis, les membres de l'équipe TELUS International gagnent au moins le double du salaire minimum sous forme de salaire de base et d'incitatifs et avantages.
- En Bulgarie, le salaire de base que reçoivent les employés de TELUS International est plus de trois fois plus élevé que le salaire minimum du pays.
- En Roumanie, le salaire moyen est deux fois plus élevé que le salaire minimum du pays.

Ces fourchettes de salaire peuvent augmenter substantiellement, un revenu supplémentaire étant versé aux employés qui offrent un rendement élevé et qui sont dotés de certaines connaissances techniques ou langagières. Différentes indemnités peuvent aussi être accordées, notamment pour les repas et le transport.

En 2017, nous continuerons d'investir dans les membres de notre équipe – dans leur carrière, leur éducation et leur mieux-être. Nous croyons que nous profiterons en échange de leur fidélité et de leur mobilisation, ce qui se traduira en satisfaction de la clientèle et favorisera la croissance de notre entreprise.

## Avantages sociaux

Nous offrons à la plupart des employés permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et souples. Les employés peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale, ce qui leur permet d'avoir l'esprit tranquille et la certitude que leurs besoins sont comblés au moyen d'une solution économique. La souplesse de nos avantages sociaux permet aux employés de choisir entre plusieurs options, y compris l'assurance vie, l'assurance invalidité à long terme et l'assurance maladies graves, et d'avoir accès à des régimes d'assurance maladie

complets. En 2016, 93 pour cent des employés ont participé à nos régimes de soins de santé complémentaires et de soins dentaires.

Même si les employés temporaires ne profitent pas de ces avantages sociaux, la plupart d'entre eux reçoivent une contribution de l'entreprise au titre du compte Soins de santé pour couvrir une partie de leurs frais de soins de santé et de soins dentaires. Les employés à temps partiel sont admissibles au compte Soins de santé, à l'épargne-retraite et au Régime d'actionnariat des employés.

## Régimes de retraite et d'épargne

Le bien-être financier de nos employés nous tient à cœur, et nous les incitons à économiser en vue de leur retraite en leur proposant diverses méthodes, dont :

- les anciens régimes de retraite à prestations déterminées;
- des régimes de retraite à cotisations déterminées comportant des options de contribution équivalente;
- un régime enregistré d'épargne-retraite collectif facultatif;
- un compte d'épargne libre d'impôt;
- le Régime d'actionnariat des employés.

Notre régime de retraite à cotisations déterminées permet aux membres de verser jusqu'à 10 pour cent de leur salaire. TELUS fournit une contribution maximale de 5,8 pour cent.

En 2016, nous avons organisé des séances d'information sur l'épargne-retraite destinées aux employés à l'échelle du Canada. Les présentations portaient sur les trois thèmes suivants :

- **Un juste équilibre – vous aider à améliorer votre santé financière** : présentation d'un survol du régime de retraite et démonstration du fait qu'il est possible de participer au régime tout en jonglant avec des priorités financières conflictuelles;
- **Atteindre vos objectifs et faire les liens** : information sur les principes de l'investissement et la façon de déterminer le montant requis à la retraite;
- **Possibilités de revenus à la retraite – vous aider à partir à la retraite** : séance d'information de préparation à la retraite portant sur la transformation du fonds de retraite en revenu de retraite et sur le rôle des programmes gouvernementaux à la retraite.

Nous offrons aux employés la possibilité d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales. Ce régime d'épargne souple permet aux employés de se faire verser entre 1 et 20 pour cent de leur salaire en actions. TELUS verse une contribution équivalente pouvant atteindre 6 pour cent de ce montant à un taux de 40 pour cent (35 pour cent pour les directeurs généraux ou les dirigeants des échelons supérieurs).

En 2016, 27 713 employés ont adhéré à l'un de nos régimes d'épargne-retraite, et plus de 22 000 membres de l'équipe ont participé au Régime d'actionnariat des employés, détenant un peu plus de 16 millions d'actions. Ensemble, ils représentent le cinquième détenteur d'actions ordinaires en importance de l'entreprise.

### Total de la rémunération et des avantages sociaux

En millions de dollars	2016	2015	2014
Total de la rémunération et des avantages sociaux <sup>1</sup>	2 939	2 708	2 487

<sup>1</sup> Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.

Nous continuerons de fournir de l'information sur l'épargne-retraite et d'inciter les employés qui participent aux régimes de retraite à cotisations déterminées à maximiser leur épargne pour la retraite. Pour faciliter cette démarche, en 2017, nous créerons de courtes vidéos qui enrichiront cette expérience d'apprentissage et permettront d'en faire le suivi.

En 2017, le coût total de la rémunération et des avantages sociaux devrait augmenter pour les raisons suivantes :

- Augmentation du coût des avantages sociaux prévus par la loi (p. ex. BC Medical Services Plan et Régime de pensions du Canada);
- Hausse de la participation aux régimes de retraite à cotisations déterminées de TELUS et au Régime d'actionnariat des employés;
- Utilisation de notre régime de soins dentaires et de soins de santé complémentaires, et incidence de l'inflation sur le coût de ce régime.

Veuillez consulter la rubrique 9.3 du rapport de gestion compris dans le Rapport annuel 2016 pour obtenir une analyse des hypothèses concernant le régime à prestations déterminées des employés.

## Reconnaissance

La reconnaissance est une composante fondamentale de la stratégie de mobilisation de TELUS. Si elle est exprimée efficacement, elle peut propulser une culture de rendement élevé, renforcer les valeurs de l'entreprise, permettre d'atteindre les objectifs de l'organisation et mobiliser les employés. Nous avons adopté une culture de reconnaissance. Celle-ci encourage et renforce des comportements souhaités qui correspondent à nos valeurs de leadership. De plus, elle contribue à retenir les employés et leur montre qu'ils sont importants pour nous.

En 2017, nous procéderons à l'évaluation de nos programmes de reconnaissance dans le but d'améliorer notre culture d'appréciation.

### Bravo – offrir les outils pour faciliter la reconnaissance

Afin de soutenir sa culture de reconnaissance, TELUS encourage ses employés à souligner la contribution de leurs collègues qui personnifient les valeurs de TELUS, vont au-delà des attentes et ont une influence positive sur les clients, l'entreprise et l'équipe. Grâce à la plateforme Bravo, les employés peuvent maintenant soumettre la candidature de leurs pairs aux prix de reconnaissance directement à partir de leur poste de travail ou de leur appareil mobile.

En 2016, des employés ont reçu une marque de reconnaissance dans le cadre de plusieurs programmes de l'entreprise récompensant les employés qui ont personnifié nos valeurs et apporté une importante contribution à l'entreprise. De plus, nous avons travaillé auprès des dirigeants afin d'élaborer des stratégies de reconnaissance, appuyées par des boîtes à outils et des documents en ligne pouvant être personnalisés pour répondre aux besoins de leur unité d'affaires et de leur équipe.

## Sommaire des programmes de reconnaissance

Nom du prix	Nombre de gagnants en 2016	Nombre de gagnants en 2015	Nombre de gagnants en 2014	Nombre de gagnants en 2013
Jalons de carrière	7 085	4 075	3 386	4 169
Récompense Ovation	431	1,081	406	503
Prix Passion de la croissance	151	123	149	190
Prix Légendes de TELUS	26	31	40	51
Prix Own.it	150	134	195	81
Prix Champions des clients d'abord	200	200	200	177
Prix du Club du Président	70	57	91	100
Prix CHLOE (Connexions honore des leaders d'excellence)	48	50 (45 femmes et 5 hommes)	51 (46 femmes et 5 hommes)	53 (48 femmes et 5 hommes)
Pièce-souvenir du président et chef de la direction	663 (incl. les champions des clients d'abord, les gagnants du prix CHLOE, les Légendes, les Ambassadeurs et les membres du Club du président)	501 (incl. les champions des clients d'abord, les gagnants du prix CHLOE, les Légendes, les Ambassadeurs et les membres du Club du président)	1,177 (incl. les Légendes, les gagnants du prix Own.it, les Ambassadeurs et les membres du Club du président)	1,552 (incl. les Légendes, les gagnants du prix Own.it, les Ambassadeurs et les membres du Club du président)

TELUS est à l'avant-garde avec ses politiques, processus et programmes de reconnaissance. Le fait qu'elle continue d'améliorer l'expérience de ses employés est l'un des principaux facteurs qui la distinguent de ses concurrents. En 2017, nous voulons que le programme Bravo demeure évolutif, innovant et capable de soutenir l'exécution de la stratégie de reconnaissance. Nous travaillerons aussi à :

- mettre à jour nos ressources pour les marques de reconnaissance numériques;
- utiliser la reconnaissance comme instrument pour promouvoir notre culture Les clients d'abord et nos valeurs d'entreprise;
- publier trimestriellement dans Habitat des articles sur les mises en candidature des gagnants des prix pour inspirer les membres de l'équipe;

- accroître la fréquence et la qualité de la reconnaissance à TELUS;
- employer divers moyens peu coûteux, formels et informels, pour communiquer au sujet de la reconnaissance et faire connaître les meilleures pratiques.

## Notre culture de respect

Le respect en milieu de travail et notre engagement à créer et à maintenir un environnement de travail positif et professionnel constituent des éléments essentiels de notre culture et de nos valeurs de vie au travail.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail de TELUS effectue un examen annuel de sa politique afin d'assurer la conformité de ce document aux lois pertinentes dans tous les territoires où nous exerçons nos activités, au Canada comme à l'étranger. Un nouveau cours en ligne sur le respect en milieu de travail a été lancé en 2016. Il traite de manière plus approfondie et plus interactive des comportements acceptables en milieu de travail, des changements aux lois en vigueur, et des mécanismes de protection et processus offerts en cas de problème.

Notre formation sur le respect en milieu de travail aide les employés à participer à l'établissement de notre culture de plusieurs façons :

- Tous les nouveaux employés doivent participer à une séance d'orientation sur le respect en milieu de travail;
- Chaque année, tous les employés doivent suivre le cours Intégrité, qui comprend du contenu portant sur le respect en milieu de travail.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail continue d'offrir des cours d'appoint aux unités d'affaires qui le demandent.

L'analyse des plaintes soumises à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) nous permet de déterminer si certaines pratiques internes préoccupent nos employés. Les plaintes peuvent être dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS, être traitées par la CCDP ou rejetées.

Plaintes soumises à la CCDP	2016	2015	2014
Soumises l'année précédente	6 <b>A</b>	12	5
Nouvelles	9 <b>A</b>	3	12
Réglées	4 <b>A</b>	9	6
En examen à la fin de l'année	11 <b>A</b>	6	12

Plaintes réglées par la CCDP	2016	2015	2014
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre	—	—	2
Réglées	2	2	3
Rejetées	2	7	1

## Santé, sécurité et mieux-être

### Un futur plus sain et sécuritaire

#### Santé

De nombreux facteurs peuvent avoir une incidence sur la santé et le mieux-être de nos employés, y compris l'environnement social et économique, l'environnement physique ainsi que les caractéristiques et les comportements individuels. À TELUS, nous avons mis en place des programmes tenant compte de chacun de ces facteurs, ce qui nous permet de soutenir le plus efficacement possible la santé et le mieux-être des employés.

En 2016, le taux d'absentéisme à TELUS (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladies ou de blessures survenues au travail) a légèrement augmenté pour s'établir à 6,2 jours par équivalent temps plein. Ce taux d'absentéisme est inférieur de 37 pour cent à la moyenne de 9,9 jours par équivalent temps plein des entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés. Nous croyons que notre faible taux d'absentéisme découle des mesures que nous prenons pour améliorer la santé.

## Taux d'absentéisme

Année	Absentéisme à TELUS par employé à temps plein <sup>1</sup>	Taux moyens au Canada <sup>2</sup>		
		Employés à temps plein	Entreprises de plus de 500 employés	Entreprises syndiquées
2016	6,2 <b>A</b>	7,8	9,9	11,9
2015	6	7,4	8,8	11,3
2014	6,2	7,4	9	11,3

1 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

2 Source: Statistique Canada.

En 2017, nous mettrons l'accent sur la création et l'amélioration de programmes axés sur la prévention et l'assiduité, ce qui continuera d'aider les membres de l'équipe et les dirigeants à réduire l'absentéisme.

## Sécurité

Nous mesurons continuellement l'efficacité du système de gestion de la sécurité de TELUS et vérifions toutes les plaintes soumises concernant la santé et la sécurité. De plus, nous menons une enquête dans les cas d'accidents afin de corriger les problèmes de sécurité émergents. Nous offrons de la formation aux employés leur permettant de cerner et de gérer les risques sur les lieux de travail. Nous fixons également des objectifs de rendement pour les programmes de contrôle des risques. Chaque trimestre, nous communiquons les résultats en matière de rendement de la sécurité au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS.

Tous les employés de TELUS au pays sont représentés par l'un des 70 comités et plus de santé et de sécurité ou par un représentant en matière de santé et de sécurité. Au moins 50 pour cent de chaque comité et tous les représentants de santé et sécurité doivent être des membres de l'équipe qui n'exercent pas des fonctions de gestion. Tous les participants syndiqués sont choisis par le syndicat qui les représente, tandis que les membres cadres professionnels des comités de santé et de sécurité sont choisis par TELUS.

TELUS affiche une réduction constante des accidents avec perte de temps depuis 2010. Ce résultat continue de se comparer favorablement à la moyenne du secteur des télécommunications aux États-Unis de 2015, soit de 1,2 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. En 2017, nous visons à continuer de réduire le nombre

d'accidents et de blessures et, à tout le moins, à maintenir le ratio d'accidents avec perte de temps de 2016, soit 0,62. Aucun décès lié au travail n'est survenu à TELUS depuis 1997.

## Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées<sup>1</sup>

	2016	2015	2014
Résultats réels de TELUS	0,62 <b>A</b>	0,70	0,71
Objectif de TELUS	0,70	0,70	0,74

1 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

2 Données provenant des registres de TELUS au 10 février 2017.

## Mieux-être

En 2016, nous avons lancé Ma santé en main, notre nouveau programme de mieux-être en appui à la priorité de notre entreprise concernant l'amélioration de la santé des membres de l'équipe au Canada. Ce programme aide les membres de l'équipe à atteindre ou à maintenir une santé physique et psychologique optimale. Il repose sur trois piliers :

1. **Résilience mentale** : Ce pilier représente une voie de discussion, d'enseignement et de formation pour favoriser la prise en main de la santé psychologique, soutenue par une variété de programmes, de services et de ressources pour les employés et les dirigeants. Le Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) fournit de l'aide confidentielle aux employés et à leur famille par l'intermédiaire d'un vaste réseau national de conseillers disponibles en permanence.
2. **Vie active** : Ce pilier offre l'accès à des installations sur les lieux de travail en tout temps, à des centres de santé hautement performants dans des endroits clés, à de la formation personnelle en ligne, à des professionnels de la santé, à des défis pour une vie active et à des lieux de prière et de contemplation non confessionnels qui encouragent les employés à intégrer la spiritualité à leur vie quotidienne.
3. **Alimentation intelligente** : Ce pilier soutient la sensibilisation à la nutrition et les connaissances sur l'alimentation ainsi que l'accès à des choix alimentaires sains dans les cafétérias en milieu de travail, dans les machines distributrices et grâce aux nouvelles technologies.

En 2016, l'équipe des services de santé et mieux-être a continué de réaliser des initiatives incitant les membres de l'équipe à prendre en main leur santé personnelle. Certains éléments du programme Ma santé en main ont été ajoutés ou améliorés, dont les suivants :

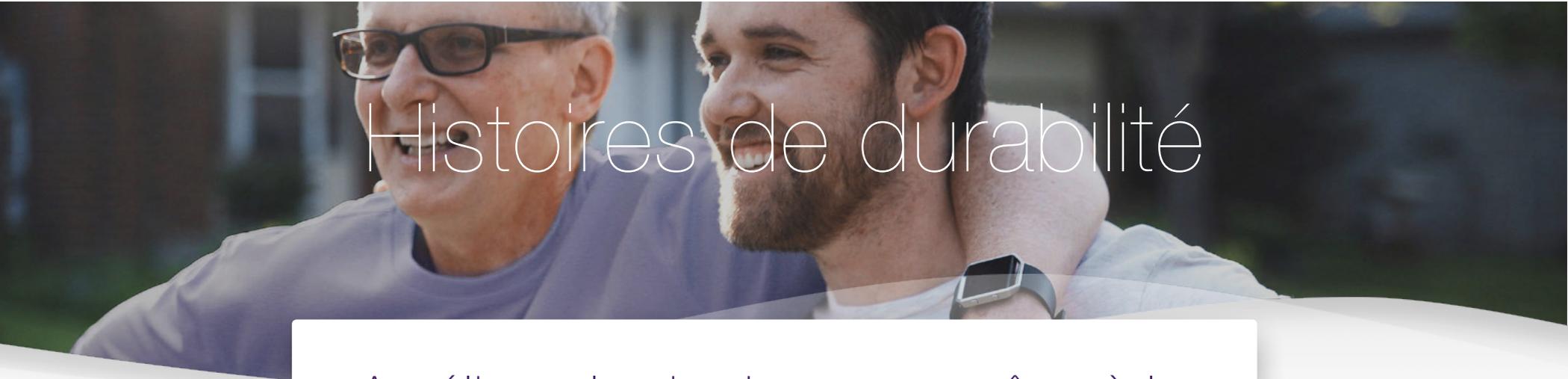
- Organisation de quatre défis nationaux de mise en forme collective, auxquels près de 2 900 employés ont participé pour faire le saut vers une meilleure forme physique;
- Lancement des [lignes directrices sur l'alimentation intelligente](#), fondées sur le guide [Harvard Healthy Eating Plate](#), et du [guide sur les services de traiteur](#), qui fournit des conseils utiles pour commander des repas pendant les réunions, les forums et les autres événements;
- Tenue de 10 séances de formation virtuelle sur la résilience mentale dans le cadre de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales (du 2 au 8 octobre). Ces séances, qui portaient notamment sur les techniques de relaxation et l'importance de bien dormir, ont été offertes à 300 membres de l'équipe pendant l'automne et la période des Fêtes, qui sont toujours bien occupées;
- Maintien de notre partenariat avec la Société canadienne du sang dans le cadre de notre programme Nous donnons où nous vivons. En 2016, les membres de l'équipe TELUS ont fait 1 879 dons de sang. Depuis 2010, près de 13 395 dons ont été faits par les employés;
- Réalisation d'un troisième programme pilote interne Suivi santé, qui propose quatre étapes permettant aux gens d'améliorer leur mieux-être en définissant et en gérant les risques pour leur santé personnelle. Les résultats du sondage à la suite du programme ont de nouveau démontré que l'utilisation d'un appareil portable et la connaissance de ses propres données biométriques contribuent efficacement à favoriser un mode de vie actif et sain;
- Publication d'un blogue sous la direction du chef du service du mieux-être de TELUS. Le blogue a enregistré près de 7 070 pages vues;
- Offre continue de la publication numérique bilingue [alive@work](#), qui propose du contenu riche en information et convivial reflétant notre culture en matière de santé;
- Accès à 10 lieux de prière et de contemplation non confessionnels dans les immeubles de TELUS au Canada, ce qui soutient l'engagement de TELUS envers la diversité et l'intégration.

## Objectifs pour 2017

En 2017, nous continuerons à développer une stratégie de santé et mieux-être globale hors pair en mettant l'accent sur la sensibilisation et la prévention. Nous visons plus précisément à réduire le taux d'absentéisme et à améliorer le mieux-être en :

- permettant les styles de travail flexibles;
- offrant des occasions de bénévolat dans les collectivités;
- continuant de faire connaître les multiples stratégies et programmes de mieux-être novateurs offerts aux employés et à leur famille;
- misant sur les nouvelles initiatives et technologies pour amener plus de membres de l'équipe TELUS à participer aux programmes.

Cette approche aidera TELUS à réaliser son objectif, soit compter le lieu de travail le plus sain avec les employés les plus en santé au monde.

A photograph of two men smiling and looking towards the right. The man on the left is older, wearing glasses and a purple t-shirt. The man on the right is younger, with a beard, wearing a light-colored t-shirt and a smartwatch. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.

# Histoires de durabilité

## Améliorer la vie des gens grâce à la technologie

En tant que fournisseur de technologie, c'est pour nous un privilège de servir l'ensemble de la société. Lorsque nous mettons sur pied des programmes novateurs ou que nous collaborons avec des partenaires pour offrir de nouveaux services à la collectivité, nous sommes déterminés à améliorer la qualité de vie des gens. En 2016, nous avons trouvé le moyen de mettre la technologie au service des familles dans le besoin, de la diversité, des chefs de file de demain, des malades, des communautés éloignées et de l'environnement.

# Réduire les risques de cyberintimidation



Plus de 47 pour cent des adolescents canadiens sont victimes de cyberintimidation, et ces jeunes sont neuf fois plus à risque d'avoir des pensées suicidaires. TELUS s'engage à soutenir la sécurité des jeunes en ligne.

Le programme TELUS AVERTI fait de nous un partenaire communautaire ainsi qu'une ressource pour informer les familles et les écoles au sujet de la sécurité sur Internet. En 2016, nous avons lancé la campagne #AuDessusDeÇà, qui comprend :

- des programmes de sensibilisation gratuits;
- de l'information sur l'importance d'entretenir un climat sain sur les médias sociaux;
- un programme spécial pour la Journée UNIS;
- du soutien pour les victimes de cyberintimidation.

Nous nous sommes aussi associés à Family Channel pour produire une série de webisodes et de messages d'intérêt public qui font la promotion de comportements positifs en ligne, de la lutte contre l'intimidation et de ressources destinées aux préadolescents et aux adolescents canadiens.

Le fait que les victimes de cyberintimidation soient plus à risque d'avoir des pensées suicidaires souligne l'urgence de protéger nos jeunes. Carol Todd le sait mieux que quiconque : elle est la mère d'Amanda Todd, dont la mort a ouvert les yeux du monde entier sur cet enjeu.

« Le plus grand danger, c'est de perdre une autre vie à cause de ce comportement en ligne », déclare Mme Todd. Son généreux soutien envers #AuDessusDeÇà a contribué à donner aux jeunes le courage de dénoncer la traque, l'intimidation et le harcèlement en ligne.

L'espoir s'est répandu. TELUS a depuis rejoint plus d'un million de Canadiens, faisant évoluer les habitudes en ligne, un jeune, une famille et une collectivité à la fois. <https://wise.telus.com/en/rise-above/>.



47 %

Près de la moitié des adolescents canadiens sont victimes d'intimidation

Neuf fois

Les victimes de cyberintimidation sont neuf fois plus à risque d'avoir des pensées suicidaires

# Branché pour l'avenir – Un coup de pouce pour les familles



L'accès aux technologies influe fortement sur notre qualité de vie. Internet peut être un outil d'enrichissement – nous l'utilisons au travail et dans nos loisirs, pour nous informer, faire de l'exercice et interagir socialement. Malheureusement, des barrières sociales et économiques font en sorte que certaines personnes ne peuvent en profiter pleinement.

En 2016, nous avons lancé le programme Branché pour l'avenir TELUS, qui offre un service Internet abordable aux familles monoparentales qui reçoivent une aide au revenu ou des allocations d'invalidité du gouvernement provincial. Le projet pilote mis sur pied en Colombie-Britannique vient en aide à plus de 18 000 familles, sans que les gouvernements et les contribuables n'aient à verser un sou.

TELUS a aussi fait appel à ses partenaires technologiques pour permettre aux familles à faible revenu de se procurer un ordinateur remis à neuf à bas prix. Nous travaillons également avec des bibliothèques et des organismes de littératie qui offrent des ressources numériques gratuites comme TELUS AVERTI, notre programme éducatif sur la sécurité Internet et la cyberintimidation, auquel toutes les familles canadiennes peuvent accéder sans frais.

« Pour la première fois depuis plus de deux ans, nous avons Internet à la maison! Je sais que de nos jours, en Colombie-Britannique, la plupart des gens ont Internet, mais nous, ça change notre vie. »

— Skylark, cliente du programme Branché pour l'avenir



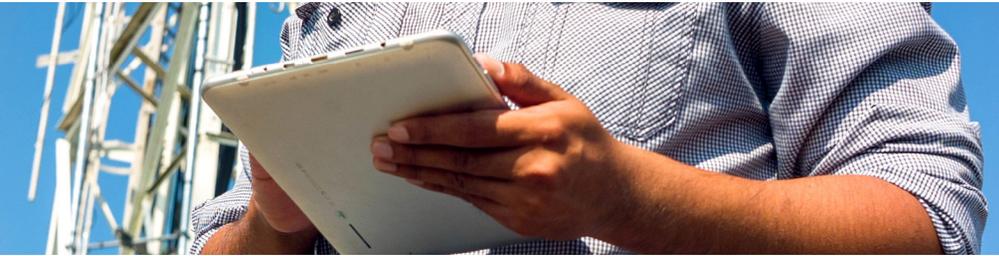
18 000

Le nombre de familles qui profitent du programme Branché pour l'avenir TELUS

9,95 \$

Le prix du service Internet dans le cadre du programme Branché pour l'avenir TELUS

# La priorité aux clients grâce aux drones



## L'effet de ruissellement technologique des drones

En 2016, TELUS a diffusé les [feux d'artifice de la fête du Canada](#) en direct du Harbourfront Centre de Toronto en faisant voler un drone au cœur de l'action. La prise de vue était tout simplement spectaculaire!

Grâce aux drones, TELUS en donne toujours plus à ses employés et ses clients.

Le marché des drones devrait dépasser les 125 milliards de dollars d'ici 2020. Les entreprises se servent de ces petits appareils téléguidés à toutes sortes de fins, par exemple pour la surveillance des cultures et leur protection contre les insectes nuisibles ou pour les opérations de sauvetage. À TELUS, l'utilisation des drones nous porte à voir la fiabilité et l'efficacité des réseaux sous un nouvel angle. Cette nouvelle technologie nous permet de faire des gains d'efficacité, d'économiser, de rendre nos activités plus sécuritaires et d'améliorer la performance des réseaux.

Notre premier programme de formation de pilotes de drone approuvé par Transport Canada pour l'installation et l'entretien des tours cellulaires a mobilisé 11 membres de l'équipe Stratégie de technologie basés en Alberta. Ces hautes tours transmettent les communications radio sans interruption, mais comme elles sont exposées aux éléments, elles nécessitent une surveillance constante. Les drones, qui captent des images extrêmement détaillées, réduisent le besoin d'y grimper.

« Les techniciens peuvent inspecter le réseau en visionnant une vidéo 4K en temps réel. Nos techniciens travaillent de façon plus sécuritaire, et la fiabilité de nos réseaux est accrue, un plus pour les clients. »

-- Jason DeHetre, directeur à Planification et ingénierie



## 125 milliards de dollars

Le marché des drones devrait dépasser les 125 milliards de dollars d'ici 2020

# Lancement de l'incubateur T-Squared



## TELUS et TEC Edmonton s'associent pour former la prochaine génération d'entrepreneurs en technologie

2016 a été une grande année pour les jeunes entreprises prometteuses de la capitale albertaine. Grâce au programme T-Squared Accelerator, mis sur pied par TELUS et [TEC Edmonton](#), des entreprises novatrices du domaine des technologies de l'information et des communications ont accès à des locaux, à du soutien et à du capital d'amorçage pour la mise au point des technologies de demain.

La moitié de notre contribution annuelle de 200 000 \$ est versée directement à de jeunes pousses sélectionnées. Celles-ci développent des plateformes dans les domaines de l'expérience client, de l'Internet des objets (IdO), de l'analyse des mégadonnées, et de l'intégration et l'analyse des données liées à la santé et au mieux-être. Elles mettent aussi au point des technologies visant à améliorer la connectivité filaire à haute vitesse.

Ces entreprises ont accès aux services suivants offerts par TEC Edmonton:

- Mentorat d'entreprise
- Études de marché
- Espace de travail pendant un an
- Assistance en matière d'investissement

« TELUS s'engage à montrer l'exemple en misant sur des solutions novatrices et en favorisant l'essor du secteur des technologies en Alberta et dans le reste du Canada. »

-- Ibrahim Gedeon, chef des services technologiques de TELUS

Mis sur pied par la ville d'Edmonton et l'Université de l'Alberta, TEC Edmonton a été nommé l'incubateur no 1 au Canada par Startup Canada en 2014, en plus d'être classé 4e en Amérique du Nord par le University Business Incubator Index en 2015. L'équipe nationale d'experts de TELUS met les jeunes entreprises en contact avec un vaste réseau d'affaires, qui comprend des investisseurs providentiels. Elle participe également au développement de produits, et fournit des conseils techniques, un éclairage sur le marché mondial et un soutien local à partir du Bureau des services technologiques, à Edmonton.



200 000 \$

La contribution annuelle de TELUS au nouveau programme T-Squared Accelerator

# 10e anniversaire des JDBT



## Dixième anniversaire des Journées du bénévolat de TELUS

Tout a commencé à Manille. Formant une chaîne humaine, quelque 350 bénévoles ont transporté de gros blocs et mélangé du ciment pour ériger les murs de deux maisons destinées à des familles qui vivaient dans des conditions déplorables. Ces deux maisons initiales font maintenant partie d'une collectivité sûre et florissante de 200 foyers.

C'était en 2007, à l'occasion de la toute première édition des Journées du bénévolat TELUS. Dix ans plus tard, nous saluons la contribution de plus de 40 000 bénévoles qui sont venus en aide à 70 000 personnes aux quatre coins du monde.

Le lien entre le succès de notre entreprise et le bien-être des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons est indissociable de nos valeurs. Nous sommes fiers des retombées positives générées avec l'aide de nos partenaires internationaux et des changements durables au sein de nos communautés. En plus des activités caritatives quotidiennes et hebdomadaires de l'équipe TELUS, une fois par année, nous concentrons nos efforts sur les Journées du bénévolat TELUS. Des milliers de membres de l'équipe se dévouent pour une cause commune – souvent après une longue journée de travail –, en compagnie de leurs proches. Nous avons bâti des écoles en Amérique centrale, rénové des centres jeunesse en Europe de l'Est et construit des villages pour les sans-logis aux Philippines.

En 2016, lors de la 10e édition de Journées du bénévolat TELUS, des activités ont eu lieu dans 11 endroits du monde.

« Le président de TELUS International peut manier le marteau aux côtés d'un agent de centre de contact. À mes yeux, c'est ainsi qu'on cultive le respect mutuel, sans égard au poste. »

— Marilyn Tyfting, chef des affaires de l'entreprise



40 000

Le nombre de bénévoles qui ont participé aux Journées du bénévolat TELUS au cours des dix dernières années

70 000

Le nombre de gens que les Journées du bénévolat TELUS ont permis d'aider depuis 2007

## La reconversion, une solution durable



### Notre mandat environnemental profite à la collectivité

En 2011, nous avons commencé à réduire notre empreinte immobilière dans le cadre de notre mandat environnemental. Cet exercice nous a laissés avec un surplus d'équipement et de mobilier. Nous nous sommes donc associés à Green Standards pour faire profiter de ces biens à des gens de partout au pays.

En 2016, ce partenariat nous avait permis de :

- détourner de l'enfouissement 500 tonnes métriques de biens réutilisables;
- réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 871 tonnes;
- donner plus de 350 000 \$ de biens à des organismes sans but lucratif dans le cadre de 18 projets d'un océan à l'autre.

Selon Geoff Pegg, directeur général de la durabilité chez TELUS, ces dons aident non seulement les organismes sans but lucratif à aménager un environnement fonctionnel, sécuritaire et accueillant, mais ils leur font aussi économiser des milliers de dollars qui peuvent ainsi être investis dans leurs programmes et leurs mandats

« Nous vivons dans une société où tout est jetable. Il faut changer cette mentalité. Que puis-je faire de ceci? Comment puis-je réutiliser cela? Voilà ce qu'il faut se demander. »

-- Geoff Pegg, directeur général de la durabilité chez TELUS



500 tonnes

métriques de biens réutilisables détournées de l'enfouissement

871 tonnes

de gaz à effet en moins

350 000 \$

de biens donnés à des organismes sans but lucratif de partout au Canada

# L'Internet des objets en action



Qui ne connaît pas ce problème : faire mille et une fois le tour d'un stationnement à la recherche d'une place tant convoitée. Dans les faits, les statistiques démontrent que 30 pour cent de la congestion routière de certaines villes est due aux personnes qui cherchent à se stationner. C'est là que TELUS entre en jeu.

Grâce à notre Labo virtuel 5G à Vancouver, créé en partenariat avec Huawei, nos équipes Stratégie de technologie et Internet des objets (IdO) ont récemment mis une solution de stationnement intelligent à l'essai. Les Canadiens pourront bientôt en bénéficier. Cette solution utilise l'Internet des objets à bande étroite, une technologie radio peu énergivore sur le réseau étendu, qui permet de connecter différents appareils et services au moyen des bandes de télécommunications cellulaires.

Le principe est le suivant. Des capteurs intelligents sont placés dans les espaces de stationnement branchés à la technologie mobile à TELUS Garden, au centre-ville de Vancouver. Lorsqu'une voiture prend un espace libre, les capteurs envoient un message au serveur de l'application pour que l'état de la place de stationnement passe à « occupé ». Quand la voiture quitte, les capteurs renvoient un message au serveur. L'état de l'espace de stationnement revient donc à « libre ».

La solution pourrait ainsi restreindre la congestion routière, diminuer la pollution, optimiser l'utilisation des espaces de stationnement et surtout, réduire la frustration des conducteurs et les pertes de temps. Regardez la vidéo ci-dessous pour voir le projet pilote en action.

## Génial, mais quoi encore?

Maintenant que l'équipe a prouvé l'efficacité des capteurs, les possibilités sont infinies. Notre solution qui s'appuie sur l'IdO à bande étroite sera mise en marché pour faciliter la vie de nos clients.

« L'IdO à bande étroite promet des tarifs réduits, une meilleure couverture, surtout à l'intérieur des bâtiments, et la prolongation de l'autonomie de la pile des appareils branchés. Ce sont des éléments essentiels au bon fonctionnement du monde connecté de l'IdO, explique Jerome Birot, vice-président, Mise en œuvre des petites cellules. Il s'agit de l'évolution naturelle de notre investissement dans le spectre pour faire progresser nos applications machine à machine 3G et 4G vers le monde de l'IdO et ses milliards d'appareils connectés. »

Notre équipe IdO travaille avec la ville de Vancouver pour comprendre ses problèmes les plus urgents et créer des solutions. Par exemple, comme vous le savez, il pleut beaucoup à Vancouver. À chaque averse, la ville déploie des centaines de camions pour surveiller les collecteurs d'eaux pluviales. Les employés vérifient qu'il n'y a aucun blocage qui pourrait causer des inondations. Avec nos capteurs, la ville pourrait être avisée en temps réel des obstructions potentielles et envoyer directement des effectifs dans la zone problématique. Elle réaliserait ainsi des économies de temps et d'argent.

## Demandez aux experts

« L'innovation technologique permet à TELUS de répondre aux besoins des clients, alors qu'environ trois milliards d'appareils seront connectés dans le monde d'ici 2021. »

-- Michael Cihra, vice-président, Internet des objets (IdO)

# TELUS commandite la conférence GLOBE 2016



## Pleins feux sur les entreprises qui transforment les défis environnementaux en occasions d'affaires

En mars dernier, à l'occasion de la [conférence GLOBE 2016](#), un événement consacré au développement durable et à l'innovation auquel assistaient les délégués de 50 pays, les monuments de Vancouver baignaient dans une lumière verte. Le musée Science World at TELUS World of Science et l'édifice TELUS Garden faisaient partie du lot.



50 pays

étaient représentés à la conférence Globe 2016

En plus de s'illuminer de la sorte, TELUS figurait parmi les principaux commanditaires et présentait diverses activités. Plus de 240 dirigeants d'entreprise, représentants gouvernementaux, conférenciers et innovateurs, ainsi que 200 exposants du domaine des technologies vertes étaient présents pour montrer leur volonté de bâtir un avenir meilleur et plus respectueux de l'environnement.

Le premier ministre, Justin Trudeau, et la ministre de l'Environnement, Catherine McKenna, ont fait une apparition remarquée, tout comme le président d'IKEA Canada, Stefan Sjöstrand, le vice-président de Levi Strauss & Co., Michael Kobori, et de nombreux autres invités de marque.

Andrea Goertz, chef de Communications et durabilité de TELUS, s'est faite l'ambassadrice de nos valeurs axées sur le développement durable à l'occasion d'une séance de réseautage au féminin.

Elle a ensuite accueilli John Battelle, cofondateur du magazine Wired et président et chef de la direction de NewCo, au TELUS Garden dans le cadre d'une activité intitulée **Inside Out: Exploring the TELUS Vision for Building a Better World and Brand**. Ensemble, ils ont discuté de retombées sociales et environnementales positives, tant à l'intérieur du cadre de l'entreprise qu'à l'extérieur. M<sup>me</sup> Goertz a de plus présenté l'approche de TELUS en matière de leadership dans la nouvelle économie. Elle a expliqué comment le programme Styles de travail a permis d'accroître la productivité et de mobiliser les membres de l'équipe, tout en réduisant les dépenses et l'empreinte de carbone de l'entreprise.

M<sup>me</sup> Goertz a finalement animé une séance d'information et une table ronde sur la conception et la construction de l'édifice TELUS Garden. Ian Gillespie, fondateur de Westbank Corp, et Thomas Mueller, président et chef de la direction du Conseil du bâtiment durable du Canada ont pris part à la discussion, tandis que Geoff Pegg, directeur général de la durabilité de TELUS agissait à titre de modérateur.

« Je suis fière de ce que nous avons accompli en tant qu'équipe et de notre contribution récente à la croissance économique de Vancouver. Nous sommes honorés de présenter notre démarche en matière de durabilité aux dirigeants des quatre coins du monde présents à la conférence GLOBE 2016. »

-- Andrea Goertz, chef de Communications et durabilité à TELUS

# Des étudiants relèvent le défi de la durabilité



## Donner et recevoir: faire appel à des étudiants du MBA pour résoudre des problèmes de développement durable

De plus en plus, le milieu universitaire vise à former de futurs chefs de file en matière de développement durable. La Beedie School of Business de l'Université Simon Fraser (SFU) ne fait pas exception à la règle. Elle organise chaque année un concours d'étude de cas portant sur la durabilité, le NET Impact Sustainability Challenge, que nous étions fiers de commanditer en 2016.

Le concours réunissait dix équipes issues de six universités, qui devaient se pencher sur un cas réel présenté par FortisBC, également partenaire de l'événement. Les concurrents devaient proposer des stratégies de réduction des gaz à effet de serre à un jury composé d'experts des milieux professionnel et universitaire.

Stephanie Bertels, professeure agrégée à SFU, souligne l'importance de choisir un cas réel. Ainsi, les étudiants devaient fournir de vraies réponses, plutôt que des propositions de haut niveau.

« Nous voulons que les étudiants interagissent avec les entreprises, qu'ils les aident à régler des problèmes et qu'ils réalisent qu'il n'y a pas de solution évidente. C'est une partie intégrante de notre stratégie d'apprentissage. »

-- Stephanie Bertels, professeure agrégée à SFU

Étant donné l'importance que nous accordons à la responsabilité sociale des entreprises, nous étions non seulement ravis de commanditer l'événement, mais aussi de faire partie du jury. Inspiré par les étudiants et leur travail, Geoffrey Pegg, juge au concours et directeur général de la durabilité de TELUS, se félicite d'avoir pu « donner où nous vivons » tout en faisant la connaissance de jeunes talentueux et novateurs.

« Sur le plan des embauches, nous voulons attirer les meilleurs éléments. C'est donc un grand privilège de pouvoir rencontrer les étudiants et de découvrir ce qui compte pour eux. »

-- Geoffrey Pegg, TELUS director of sustainability



# Faire rayonner la diversité sur les médias sociaux



## Célébrer la diversité

Nous appuyons depuis longtemps la communauté des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et allosexuelles (LGBTQA) et sommes un fier partenaire des défilés de la Fierté depuis plus de dix ans. Dans le but de resserrer les liens avec nos clients et nos employés, depuis 2000, nous avons versé plus de 3,5 millions de dollars à diverses causes associées à la communauté LGBTQA.

Pour la saison 2016 des festivités de la Fierté, nous avons lancé la plateforme intégrée #AimonsNous sur les réseaux sociaux afin de faire battre les cœurs à l'unisson et de tendre la main de façon originale aux membres de l'équipe et aux clients. Grâce à la participation de plus de 1 000 employés, parents et amis, la campagne a été couronnée de succès. L'initiative s'est traduite par une augmentation de 100 pour cent de l'attention médiatique traditionnelle et de 956 pour cent de l'activité dans les médias sociaux.

La campagne #AimonsNous misait notamment sur la production de vidéos dans lesquelles des clients issus de la communauté LGBTQA racontaient leur histoire. Selon Ryan Bazeley, directeur principal des communications et membre du groupe de ressources Spectrum, il s'agissait d'un moyen efficace d'établir un rapport significatif et sincère.

« C'est fantastique de voir le nombre croissant d'entreprises qui s'associent à l'événement. Mais pour vraiment témoigner son appui à la communauté, il faut afficher sa solidarité tous les autres jours de l'année »

-- Ryan Bazeley

La campagne #AimonsNous a par ailleurs attiré l'attention de la section britannico-colombienne de l'American Marketing Association, qui lui a décerné deux prix d'excellence en marketing.



## 3,5 millions de dollars

Total des dons versés par TELUS à des organismes de la communauté LGBTQA (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et allosexuels) depuis 2000

# Une protection contre les tsunamis



## Se préparer en vue d'un tsunami, un poteau à la fois

La côte de la Colombie-Britannique est propice aux tremblements de terre et aux tsunamis. Selon des spécialistes, la région de l'archipel Haida Gwaii est susceptible d'être un jour frappée par un événement de grande ampleur.

En 2016, TELUS s'est associée aux Premières Nations et aux autorités locales, au gouvernement provincial et à BC Hydro pour concevoir un programme visant à protéger les habitants en cas de tsunami.

Les poteaux de TELUS et de BC Hydro seront peints de façon à indiquer les zones inondables, les endroits sûrs et les routes d'évacuation pour guider le public vers les hauteurs.

Lance MacDonald, directeur général de TELUS pour le Nord de la Colombie-Britannique, croit que nos poteaux et nos fonds sont une contribution notable au programme. « En cas de tsunami, il est absolument essentiel que les habitants et les visiteurs sachent où aller pour être en sécurité. Nous avons pour principe de donner où nous vivons, et notre équipe est fière de collaborer à cette initiative importante », explique-t-il.

Le projet se poursuit en 2017 et d'autres collectivités à risque de la Colombie-Britannique envisagent d'adopter le programme.

« Essentiellement, cette information pourrait sauver des vies en cas de tsunami. »  
— Carmin Moore, étudiante aux cycles supérieurs à l'Université de Victoria, Gestion des désastres et des situations d'urgence

# La ludification au service de la durabilité



## Nouvelle de la compétition de 2016 – Voici le moment de transformer notre monde

La troisième édition de la compétition invite les employés de TELUS à proposer des idées d'entreprise sociale qui appuient la stratégie de responsabilité sociale de l'entreprise. Elle vise aussi à stimuler l'esprit d'entreprise et la mobilisation des équipes interfonctionnelles.

En 2016, plus de 30 équipes ont soumis des idées incroyables qui s'harmonisaient avec le thème de cette année, Inspirés par la nature... nous façonnons un avenir plus sain et durable. Dix équipes ont été choisies en fonction de la qualité des idées soumises. Un coach vice-président les a aidées à élaborer un plan d'affaires et à présenter leur projet d'entreprise sociale à un jury composé de hauts dirigeants issus de tous les secteurs de TELUS. Trois équipes finalistes ont été sélectionnées pour présenter leur idée à un comité de la haute direction.

Voici les trois meilleurs concepts :

- **Fleet Complete Green Tracker** : une fonction ludique pour la plateforme Fleet Complete qui incite les employés à réduire leur empreinte carbone et les employeurs à appuyer les efforts de durabilité de l'entreprise.
- **Accessoire pour vélo DOT** : un accessoire qui permet d'accroître la visibilité des cyclistes et de leurs signaux et leur protection. Il sert aussi à motiver plus de gens à se déplacer en vélo.
- **MarketWorks** : un logiciel-service qui favorise le réacheminement des déchets en exploitant la puissance d'un réseau connecté en milieu de travail et en permettant aux employés de facilement vendre ou donner des articles d'occasion en ligne.

Le concept gagnant est celui du Fleet Complete Green Tracker. L'équipe obtiendra des fonds pour concrétiser son idée d'entreprise sociale au nom de TELUS (mise de fonds initiale de 50 000 \$ et prêt de service complet pendant 6 mois ou partiel pendant 12 mois).



50 000 \$

L'équipe gagnante obtient une mise de fonds initiale de 50 000 \$ et le soutien nécessaire pour réaliser son projet

# Gestion des soins à domicile



## Grâce aux avancées technologiques, les télésoins à domicile deviennent réalité

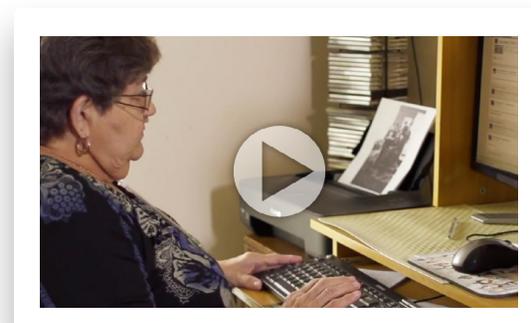
Les gens atteints d'une maladie chronique ont souvent besoin de soins complexes et constants. Mais de nos jours, ces patients voient un professionnel de la santé moins de dix heures par année. Il est donc crucial qu'ils sachent gérer leur condition eux-mêmes.

C'est ici que TELUS et sa plateforme de télésoins à domicile entrent en jeu. Cette technologie intégrée a été conçue pour mettre en relations des professionnels de la santé et aider les patients à prendre soin d'eux-mêmes dans un cadre collaboratif.

La plateforme offre des outils et du soutien pour traiter divers problèmes de santé à domicile. Les patients sont en mesure de gérer leur maladie chronique en surveillant leur pression artérielle et d'autres marqueurs de santé. Ces données sont ensuite transmises par voie électronique aux professionnels concernés. En effectuant un suivi régulier de l'état du patient, le personnel soignant peut intervenir avant qu'un problème de santé ne survienne.

Jusqu'à présent, la technologie donne de bons résultats. « Nos projets de télésoins à domicile en Colombie-Britannique, au Québec et en Ontario ont permis de réaliser des économies importantes et de réduire le nombre de visites à l'urgence et de réadmissions, souligne Paul Lepage, président de TELUS Santé. Presque tous les patients ont affirmé être davantage conscients de leur état de santé et jouir d'une meilleure qualité de vie. »

Carolyn, une patiente atteinte de fibrose pulmonaire qui lutte au quotidien contre la maladie, trouve le programme rassurant. « La technologie créée grâce à TELUS a rendu ma vie plus facile. Je me sens en sécurité, car je sais que mon état est surveillé 24 heures sur 24 », explique-t-elle.



# La santé en région éloignée



## Transformer les soins de santé en région éloignée

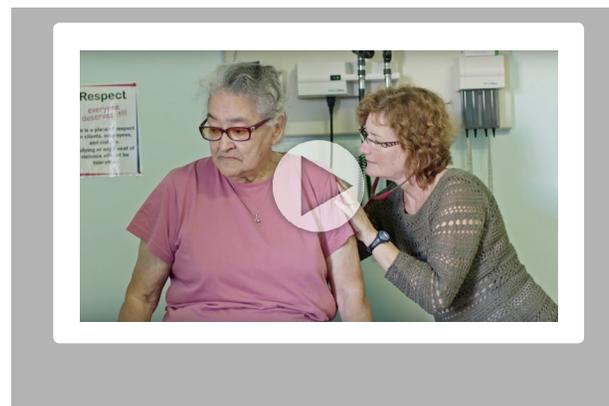
Les Territoires du Nord-Ouest couvrent une superficie deux fois plus grande que celle de la France, mais ils ne comptent que 42 000 habitants répartis entre 33 collectivités. Fournir des soins de santé dans une région aussi vaste et éloignée présente donc son lot de défis.

TELUS Santé est fière d'apporter des solutions en s'associant au ministère de la Santé et des Services sociaux des Territoires du Nord-Ouest. Pour les collectivités éloignées, le système de gestion des dossiers médicaux électronique (DME) du territoire est une petite révolution. Sa mise en œuvre à Fort Resolution témoigne de ce qu'il est possible d'accomplir en misant sur la bonne technologie et la collaboration.

Lorsque le système a été lancé dans ce village de 474 habitants, le poste de soins infirmiers local est devenu le premier au pays à prendre le virage entièrement numérique, donnant ainsi un aperçu des soins de santé du futur.

Selon Jacqueline DeCoutere, directrice des activités de santé pour le ministère de la Santé et des Services sociaux dans deux collectivités du Nord (Fort Resolution et Lutsel K'e), le nouveau système représente un grand pas en avant. Le changement d'approche comporte de nombreux avantages : uniformité des renseignements sur les patients, exactitude, communication améliorée et commodité.

« Le virage numérique est en train de créer un modèle "un patient, un dossier", alors qu'auparavant, chaque patient pouvait avoir plusieurs dossiers à des endroits différents. Pour une région comme les Territoires du Nord-Ouest, où les fournisseurs de soins médicaux ne s'installent pas à demeure, ce modèle améliore grandement la continuité des soins », affirme-t-elle.



« Si ça fonctionne aux Territoires du Nord-Ouest, ça peut fonctionner n'importe où. »

-- Glen Abernethy, ministre de la Santé et des Services sociaux des Territoires du Nord-Ouest

« L'accès aux renseignements les plus récents à un seul endroit profite tant aux professionnels de la santé qu'aux patients »

-- Jacqueline DeCoutere, directrice des activités de santé pour le ministère de la Santé et des Services sociaux dans deux collectivités du Nord (Fort Resolution et Lutsel K'e)

## Les bons soins, au bon endroit, au bon moment



La technologie transforme les soins de santé en mettant les médecins et d'autres professionnels de la santé en contact les uns avec les autres et avec leurs patients de façons inédites.

Chez TELUS, nous savons que la manière la plus efficace d'améliorer la qualité des soins offerts aux malades est de proposer des programmes d'autogestion axés sur le patient.

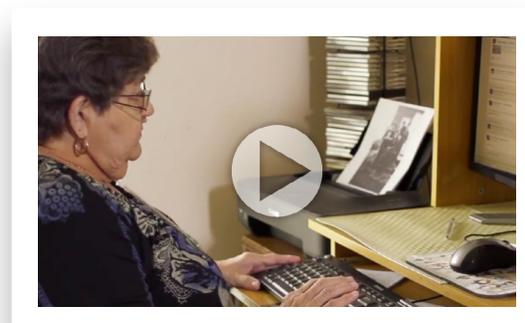
Aujourd'hui, les patients atteints d'une maladie chronique consacrent 5 800 heures par année à leurs soins, tandis qu'ils passent généralement moins de dix heures avec un professionnel de la santé<sup>1</sup>. Pour ces gens, les technologies intégrées qui favorisent les soins à domicile et dans la collectivité (comme les télésoins à domicile) offrent des perspectives très prometteuses.

Lorsque la technologie donne aux patients les moyens de gérer activement leur maladie, elle améliore la collaboration avec leur professionnel de la santé en la rendant plus efficace et significative. Les solutions de soins à distance fournissent les outils et le soutien nécessaires à la gestion des soins à domicile. L'information sur l'état du patient est transmise aux médecins et à d'autres professionnels de la santé, qui peuvent ainsi effectuer un suivi virtuel. De cette façon, le personnel soignant peut intervenir avant l'apparition d'un problème de santé.

<sup>1</sup> Research evidence on the effectiveness of self-care support (ministère de la Santé du Royaume-Uni, 2007), tel que cité dans In Search of the Perfect Health System (Britnell, 2015)

« Notre solution de télésoins à domicile a permis de réduire le nombre de visites à l'urgence et de réadmissions. Presque tous les patients ont déclaré jouir d'une meilleure qualité de vie. »

— Paul Lepage, président, TELUS Santé



# Brancher les jeunes Canadiens



La technologie, lorsqu'elle est intégrée au système de santé, peut améliorer l'expérience des patients et influencer grandement sur le mieux-être psychologique des enfants.

Les réseaux sociaux et la technologie occupent une place importante dans la vie des enfants et des adolescents canadiens, et les jeunes patients veulent pouvoir rester branchés pendant qu'ils reçoivent des soins.



10

Nombre d'années depuis lesquelles la plateforme de soutien social Upopolis aide les jeunes patients et leur famille

Fruit d'un partenariat entre la Kids' Health Links Foundation et TELUS Santé, Upopolis est un outil de réseautage social novateur qui donne aux jeunes patients la possibilité de rester en contact de façon sécuritaire avec leur famille, leurs amis et leur école durant leur traitement et d'accéder à de l'information médicale adaptée aux enfants. La plateforme existe depuis maintenant dix ans. En plus d'être un outil de vulgarisation des termes médicaux, elle permet aux jeunes patients de communiquer avec des enfants malades de partout au Canada, les membres de leur famille et leurs amis à un moment où ils peuvent se sentir très stressés et isolés.

La capacité d'Upopolis à réduire le stress et les sentiments d'isolement et de solitude des enfants et des jeunes qui sont hospitalisés fait de celui-ci un puissant outil de médecine pédiatrique.

« Le contact social est un outil thérapeutique important pour nos enfants hospitalisés. Je me sens privilégié de diriger la mission qui consiste à leur permettre de le faire en toute sécurité »

— Basile Papaevangelou



# Glossaire

**4G (quatrième génération)** : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération de technologies mobiles, y compris HSPA+ et LTE, qui offrent une vitesse considérablement supérieure à la technologie HSPA.

**Taux d'absentéisme** : Taux comprenant les absences pour cause de maladie ou de blessure (à l'exclusion des invalidités de longue durée) calculé selon le nombre moyen de jours productifs perdus par équivalent temps plein.

**Énergie absolue** : Réduction de la consommation globale d'énergie par rapport à rien d'autre.

**ADSL2+** : Technologie IP permettant aux lignes téléphoniques en cuivre d'acheminer la voix, la vidéo et des données, ainsi que de transmettre trois flux vidéo simultanés dans une maison.

**Application** : Programme ou fonctionnalité sur un appareil mobile, un téléviseur ou un ordinateur afin de répondre à un besoin précis ou à un objectif.

**Travailleur à domicile** : Employé travaillant à domicile selon un horaire établi au moins 90 pour cent de la semaine. L'employé se rend à un bureau de TELUS pour des formations, des réunions exceptionnelles, etc.

**Meilleurs employeurs** : Fait référence au pointage moyen relatif à la mobilisation dans les 50 meilleures entreprises figurant dans la base de données d'Aon Hewitt des 280 entreprises canadiennes ayant pris part au sondage annuel sur les meilleurs employeurs.

**À large bande** : Se dit des services de télécommunication qui permettent la transmission à haut débit de la voix, de la vidéo et des données simultanément et à une vitesse de 1,5 Mbit/s et plus.

**Marketing de causes sociales** : Type de campagne occasionnant une collaboration entre une entreprise et un organisme sans but lucratif en vue de faire des activités de promotion croisée qui génèrent des dons pour l'organisme sans but lucratif.

**Système en boucle fermée** : Système pouvant être fermé pendant la récupération, la réutilisation ou le recyclage, évitant du coup les pertes.

**Plus près du client** : Programme donnant l'occasion aux dirigeants de mieux connaître le travail des employés de première ligne. En passant une journée aux côtés de ces employés, les dirigeants peuvent ensuite influencer positivement sur la manière de servir les clients et de soutenir l'équipe.

**Minerai de conflit** : Minerai extrait de zones de conflit armé où se produisent des violations des droits de la personne, notamment dans les provinces de l'est de la République démocratique du Congo.

**Connexions honore des leaders d'excellence (CHLOE)** : Programme établissant le profil de femmes exceptionnelles et soulignant leur contribution importante au sein de TELUS ou dans leur milieu. Ce programme souligne également le travail de dirigeants, hommes ou femmes, qui ont contribué de façon notable à l'avancement de ces femmes au sein de TELUS.

**Équivalent CO2** : Mesure indiquant à quel point un certain type et une certaine quantité de gaz à effet de serre peuvent causer le réchauffement de la planète, en utilisant la quantité ou la concentration équivalente de dioxyde de carbone (CO2) comme point de référence.

**CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)** : Organisme fédéral de réglementation des diffuseurs de radio et de télévision, des câblodistributeurs et des entreprises de télécommunication au Canada.

**Équipe de gestion de crise** : Équipe composée de dirigeants clés (représentant auprès des médias, conseiller juridique, gestionnaire d'installation, coordonnateur de la continuité des affaires) et de responsables appropriés des fonctions critiques pour la reprise des activités en situation de crise.

**Les clients d'abord** : Priorité de l'entreprise axée sur la création de la meilleure expérience client qui soit, mesurée par les commentaires des clients de TELUS.

**Compte de report** : Compte créé en 2002 par le CRTC pour favoriser la concurrence entre les fournisseurs de services de télécommunication dans le domaine de la téléphonie résidentielle. Le CRTC a obligé les entreprises de téléphonie titulaires à verser dans ce compte des montants équivalant aux réductions de revenus qui auraient eu lieu en raison du régime de plafonnement qui régulaient les tarifs à cette époque. Le CRTC a consulté le public et l'industrie pendant plusieurs années afin de déterminer ce qu'il faut faire avec les fonds versés dans ce compte. Le CRTC a accepté la proposition de TELUS d'utiliser la majorité des fonds pour offrir le service Internet à large bande dans les régions éloignées, et d'en utiliser 5 pour cent pour améliorer les services aux personnes vivant avec un handicap. Le CRTC a ordonné que le solde soit versé à la clientèle urbaine sous forme de remise en 2010.

**Système énergétique collectif** : Issu d'un partenariat entre TELUS et Westbank, le système énergétique collectif novateur à TELUS Garden est l'un des premiers systèmes à Vancouver à récupérer la chaleur résiduelle d'un site à proximité pour le chauffage et la climatisation d'un nouveau complexe. Le système énergétique collectif récupère la chaleur produite par le centre de données TELUS et le système de climatisation de la nouvelle tour de bureaux pour chauffer et climatiser les tours de bureaux et résidentielles et les espaces commerciaux, ainsi que pour chauffer l'eau dans les deux tours. Ce système est un élément important de la stratégie de durabilité de TELUS Garden. Il contribue à la réduction de 80 pour cent de la demande en énergie du complexe provenant de sources conventionnelles.

**Alerte d'urgence** : Message envoyé par les autorités pour prévenir la population de menaces imminentes à la vie, qui peuvent inclure des avis relatifs à des dangers comme des intempéries, des inondations, des feux de forêt, des catastrophes industrielles et la contamination de l'eau.

**Facteurs d'émissions** : Valeurs représentatives de la quantité de gaz émis dans le cadre des activités produisant des émissions de gaz à effet de serre. Parmi les sources utilisées figure le Rapport d'inventaire national du Canada.

**Mobilisation des membres de l'équipe** : Mobilisation à TELUS qui consiste à renforcer l'esprit de corps des membres de l'équipe et à les sensibiliser à l'importance de contribuer au rendement global de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont mobilisés lorsqu'ils croient fermement en leur entreprise, qu'ils en sont fiers et qu'ils voient un lien étroit entre leur travail quotidien et la réussite globale de l'entreprise.

**Groupes de ressources à l'intention des employés** : Groupes d'employés qui se rencontrent dans leur milieu de travail en fonction de caractéristiques, de croyances, de perspectives ou d'expériences de vie communes.

**Déchets électroniques** : Les termes déchets électroniques, débris électroniques ou déchets d'équipement électrique et électronique désignent les appareils électriques ou électroniques jetés.

**Processus équitables** :

**Formation formelle, informelle et sociale** : Formelle : cours (en ligne ou en classe); conférences, forums et tournées, programmes d'accréditation et diplômes; Informelle : livres et bases de données de recherche en ligne, webinaires et webdiffusions; coaching et mentorat, sites web; Sociale : blogues et wikis, microblogues, réseaux sociaux et partage de vidéos.

**Services résidentiels** : Services conçus pour améliorer la qualité de vie des clients de TELUS.

**HSPA+ (accès haute vitesse par paquets)** : Technologie 4G qui offre des vitesses de téléchargement selon les indications du fabricant pouvant atteindre 21 Mbit/s (vitesses moyennes prévues de 4 à 6 Mbit/s).

**Excavation par hydroaspiration** : Utilisation d'une combinaison d'eau à haute pression et de pompage à vide pour excaver différents types de sols. Ce système monté sur camion est couramment utilisé pour localiser les infrastructures enfouies, excaver en tranchée et creuser des trous pour poteaux et pieux.

**Internet des objets (IdO)** : Réseau de points d'extrémité (ou d'éléments) à identifiant unique qui communiquent entre eux sans intervention humaine, la plupart du temps sur un réseau mobile. Ce système recueille et analyse de l'information en temps réel, et agit en fonction de celle-ci. Il est déployé pour créer des fonctions intelligentes utilisées par les entreprises, les foyers, les véhicules et les municipalités.

**Marché de l'Internet des objets** : Portail en ligne qui offre des solutions clé en main provenant de sociétés de technologie novatrices et de premier plan dans l'industrie.

**IP (protocole Internet)** : Protocole par paquets utilisé pour la transmission de données sur les réseaux.

**Plateforme technologique de télé sur IP** : Système permettant de transmettre les services de télévision par protocole Internet sur un réseau commuté par paquets, tels qu'un réseau local ou l'Internet, au lieu d'un mode de diffusion traditionnel (terrestre, signal satellite, câblodistribution). Le service de télévision sur IP de TELUS s'appelle Télé OPTIK. Ce service utilise la plateforme intergicielle Mediaroom d'Ericsson.

**ISO 14001:2004** : Ensemble de normes relatives à la gestion environnementale qui aident les entreprises à (a) minimiser la façon dont leurs activités (processus, etc.) nuisent à l'environnement (c.-à-d. ont un effet nocif sur l'air, l'eau ou la terre); (b) se conformer aux lois, règlements et autres exigences environnementales applicables et (c) s'améliorer continuellement dans les secteurs ci-dessus.

**Principes Lean** : Principes visant à maximiser la valeur pour le client tout en réduisant au minimum les déchets. Il s'agit tout simplement de créer davantage de valeur pour les clients en utilisant moins de ressources. Une organisation qui applique ces principes saisit l'importance de la valeur pour les clients et fait en sorte que ses processus clés augmentent continuellement la valeur offerte.

**LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)** : Système d'évaluation reconnu dans 150 pays comme la référence en matière de bâtiments verts.

**Technologie LTE (long-term evolution)** : Technologie de communication mobile de quatrième génération qui offre des débits rapides de transmission à large bande mobile et qui s'est imposée comme une norme mondiale de premier plan dans l'industrie de la téléphonie mobile. La couverture 4G LTE de TELUS offre des vitesses maximales de téléchargement selon les données du fabricant de 75 Mbit/s (vitesse moyenne prévue de 12 à 25 Mbit/s).

**Accident avec perte de temps** : Aux termes du Code canadien du travail, accident occasionnant une perte de temps, de quelque nature que ce soit. La perte de temps commence la journée suivant l'accident.

**Enjeux importants** : Pour obtenir une définition de l'importance dans le contexte du cadre de production de rapports selon la GRI, veuillez consulter le site web de la GRI.

**Mbit/s (mégabit par seconde)** : Unité de débit de transmission de données pour la quantité de données transmises en une seconde entre deux points de télécommunication ou sur un réseau : 1 Mbit/s correspond à un million de bits par seconde, et 1 Gbit/s (gigabit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

**Gestion du développement** : Processus qui consiste à fixer des objectifs, des évaluations de rendement et des plans individuels de développement (y compris la formation formelle, informelle et sociale) afin d'accroître le rendement de chaque membre de l'équipe. La gestion du développement fait également partie des cinq principaux facteurs du sondage L'heure juste sur la mobilisation des membres de l'équipe.

**Postpayé** : Se dit d'un moyen de paiement traditionnel où les frais sont facturés à un abonné. Ce dernier paie une part importante des services et de l'utilisation rétroactivement, après avoir utilisé les services.

**Efficacité de consommation énergétique** : Ratio de l'énergie totale utilisée par les installations d'un centre de données informatiques pour l'énergie fournie à l'équipement informatique.

**L'heure juste** : Sondage web annuel sur la mobilisation des membres de l'équipe TELUS.

**Restauration** : Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

**Itinérance** : Service offert par les exploitants de réseaux qui permet aux abonnés d'utiliser leurs téléphones mobiles même lorsqu'ils sont dans la zone de couverture d'un autre exploitant.

**Création de valeur partagée** : Création de valeur économique d'une manière qui crée également de la valeur pour la société en s'attaquant à ses besoins et à ses difficultés. Les entreprises peuvent créer de la valeur partagée en recréant le lien entre la réussite de l'entreprise et le progrès social. La valeur partagée ne fait pas partie de la responsabilité sociale, de la philanthropie ou même de la durabilité, mais plutôt d'une nouvelle façon d'atteindre le succès économique.

**Substitution simultanée** : Processus par lequel les signaux locaux de télévision canadiens sont substitués aux signaux de télévision américains et de stations canadiennes éloignées lorsque la programmation diffusée sur deux chaînes est la même. Ce processus protège les droits de programmation achetés par les stations de télévision locales canadiennes et permet à ces dernières d'investir dans les nouvelles locales et la programmation canadienne.

**PME** : Sigle désignant les petites et moyennes entreprises, un ancien segment de clientèle de TELUS.

**Spectre** : Gamme de radiofréquences électromagnétiques utilisées dans la transmission de la voix, de la vidéo et des données. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication.

**Coin de l'équipe** : Plateforme infonuagique qui intègre les fonctions de gestion des talents de TELUS pour améliorer l'harmonisation de la définition des objectifs, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, la formation, la rémunération et la planification de la relève pour l'entreprise.

**Ambassadeurs communautaires de TELUS** : Groupe important d'employés anciens, actuels et retraités qui se passionnent pour le travail bénévole dans les collectivités qu'ils servent et où ils vivent et travaillent.

**TELUS International** : Activités de TELUS aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Guatemala, au Salvador, en Roumanie et en Bulgarie.

**Valeurs de leadership de TELUS** : Collaboration des membres de l'équipe TELUS dans le but d'offrir des services dignes de sa marque, le futur est simple. Ces valeurs guident les membres de l'équipe : nous adhérons au changement et saisissons les occasions, nous avons la passion de la croissance, nous croyons au travail d'équipe inspiré, nous avons le courage d'innover.

**Services de troisième vague** : Informatique intuitive et intégrée avec laquelle domiciles, véhicules, entreprises et appareils personnels peuvent comprendre nos besoins et y répondre.

**VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2)** : Technologie de fibre jusqu'au voisinage offrant des vitesses moyennes de téléchargement de 5 à 25 Mbit/s, permettant la transmission de quatre flux vidéo simultanés dans une maison. Ce débit peut être augmenté par le regroupement de plusieurs lignes.

**Intégration verticale** : Propriété ou contrôle par une entité des services de programmation, comme les stations de télévision traditionnelles ou les services payants et spécialisés, ainsi que des services de distribution, tels que les réseaux de câblodistribution ou les services directs à domicile par satellite. L'intégration verticale comprend également la propriété ou le contrôle par une entité à la fois d'une entreprise de programmation et de production.

**Wi-Fi (wireless fidelity)** : Nom commercial d'une technologie de réseautage qui permet à tout utilisateur possédant un appareil compatible d'établir une connexion à un point d'accès sans fil dans certains endroits publics très achalandés.

# Appendix

## Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)

### Profil

Description	Page	Principes
1.1 Déclaration du chef de la direction	12-18	Énoncé de soutien
1.2 Déclaration à propos des répercussions, risques et possibilités clés	3, 12-18, 33, 49, 55, 66, 90, 87, 110, 117, 125	Principes 7, 8 et 9

### Profil de l'entreprise

Description	Page
2.1 Nom de l'organisme qui produit le rapport	TELUS
2.2 Principaux services	106 <a href="http://telus.com/fr">telus.com/fr</a>
2.3 Structure opérationnelle – principale division, sociétés d'exploitation	<a href="http://about.telus.com/community/french/about_us/company_overview">about.telus.com/community/french/about_us/company_overview</a> , <a href="http://telusinternational.com/about/locations">telusinternational.com/about/locations</a>
2.4 Emplacement du siège social	<a href="http://telusinternational.com/about/locations">telusinternational.com/about/locations</a>
2.5 Pays dans lesquels TELUS exerce ses activités	<a href="http://telusinternational.com/about/locations">telusinternational.com/about/locations</a>
2.6 Régime de propriété	<a href="http://about.telus.com/community/english/investor_relations/financial_documents/annual_information_form_archive">about.telus.com/community/english/investor_relations/financial_documents/annual_information_form_archive</a> (See page 5)
2.7 Marchés desservis	120 <a href="http://partner.telus.com/fr/products">partner.telus.com/fr/products</a> , <a href="http://partner.telus.com/fr/sectors">partner.telus.com/fr/sectors</a> , <a href="http://partner.telus.com">partner.telus.com</a>
2.8 Taille de l'entreprise	67-69, 127-130
2.9 Changements importants – ouvertures, fermetures, structure	12-18 <a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/shareholder_bondholder_services/shareholder_services/mergers_and_acquisitions">about.telus.com/community/french/investor_relations/shareholder_bondholder_services/shareholder_services/mergers_and_acquisitions</a>
2.10 Prix remportés au cours de la période visée par le rapport	31-32

## Paramètres du rapport

Description	Page
3.1 Période visée par le rapport	8-9
3.2 Date du dernier rapport publié	8-9 Le rapport de 2012 a été publié en juin 2013.
3.3 Cycle de préparation du rapport	Annuel
3.4 Personne-ressource pour toute question	8
3.5 Processus de détermination du contenu du rapport	3-4, 5-8, 143
3.6 Périmètre du rapport	3-4
3.7 Limite à la portée du rapport	3-4 Toute restriction de la portée ou des limites est divulguée dans chaque indicateur respectif.
3.8 Principes de communication de l'information sur les initiatives pouvant avoir une incidence sur les comparaisons entre une période et une autre	Ne s'applique pas à la portée de notre rapport
3.9 Décision de mettre ou non en application les principes mondiaux d'élaboration de rapports	143 La mesure des données, la base de calcul et les hypothèses utilisées sont décrites dans les sections respectives de l'indicateur.
3.10 Explication du redressement des renseignements fournis dans les rapports précédents	Toutes les mises au point sont clairement énoncées dans le rapport.
3.11 Modifications majeures des méthodes de mesure	Les modifications majeures sont indiquées tout au long du rapport.
3.12 Tableau indiquant où se trouvent dans le rapport les éléments d'information requis	143
3.13 Politique et pratique actuelle pour obtenir une vérification externe du rapport	139-142

## Gouvernance, engagements et mobilisation

Description	Page	Principes
4.1 Structure de gouvernance de l'entreprise, y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance et responsables de tâches spécifiques comme la définition de la stratégie ou la supervision de l'entreprise	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees</a>	
4.2 Indiquer si le président du conseil d'administration est également membre de la haute direction, et si c'est le cas, préciser sa fonction et les motifs qui justifient cette disposition	Le président du conseil d'administration de TELUS n'est pas un membre de la haute direction.	
4.3 Pour les organisations dotées d'un conseil d'administration à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants ou ne faisant pas partie de la haute direction	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors</a>	
4.4 Mécanismes permettant aux intervenants de faire des recommandations	3-4 <a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors</a> , <a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/contacts">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/contacts</a>	
4.5 Liens entre la rémunération des membres de la direction et la performance de l'entreprise	La rémunération des membres de la direction est abordée dans le rapport annuel. <a href="http://about.telus.com/investors/annualreport2013/?lang=fr">about.telus.com/investors/annualreport2013/?lang=fr</a> Circulaire d'information, page 59	
4.6 Processus mis en place par la direction pour éviter les conflits d'intérêts	21-24	
4.7 Processus pour vérifier l'expertise des membres du conseil d'administration	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees</a>	
4.8 Mission, valeurs, codes de bonne conduite et politiques relativement au rendement économique, social et environnemental	12-18 , 21-24, 33, 49, 55, 66, 90, 91-92, 87, 110, 117, 125	

Description	Page	Principes
4.9 Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'entreprise gère son rendement économique, social et environnemental et l'état de la mise en œuvre	24 <a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees/committees">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees/committees</a>	
4.10 Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, notamment du point de vue économique, environnemental et social	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees/committees">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees/committees</a> Consultez les pages 27 à 31 incluses de la circulaire d'information 2014.	
4.11 Discussion sur la manière dont le principe de précaution est abordé	21-24	Principe 7
4.12 Chartes ou principes d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, que l'entreprise applique ou auxquels elle donne son aval	24-31, 143	
4.13 Affiliation à des associations (p. ex., associations de l'industrie) ou organisations de défense nationales et internationales dans lesquelles l'organisation détient des postes dans les entités de gouvernance; participe à des projets ou comités; assure un financement important autre que les frais d'adhésion; ou considère l'adhésion à titre stratégique)	24-31, 56-57, 130-135	
4.14 Intervenants embauchés par l'entreprise	6-8	Principe 10
4.15 Principes permettant de sélectionner les intervenants	6-8, 55-56, 97-104 TELUS comprend son groupe d'intervenants et met en place de nombreux mécanismes de rétroaction. De plus, nous effectuons activement des analyses comparatives de l'industrie des télécommunications, au sein de laquelle les intervenants sont largement reconnus.	Principe 10

Description	Page	Principes
4.16 Approches concernant la mobilisation des intervenants, y compris la fréquence de la mobilisation selon le type et le groupe d'intervenants	6-8	Principe 10
4.17 Principales questions et préoccupations soulevées par la mobilisation des intervenants et réponse de l'organisation à ces principales questions et préoccupations, notamment dans le cadre de ses rapports	3-4, 6-8, 97-104	Principe 10

## Indicateurs de rendement économique

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion			
	Économie	125	
Performance économique			
EC1 Clé	Valeur économique directe générée et distribuée, comprenant notamment les produits d'exploitation, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis, les montants versés aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements	56-57, 82-84, 127-130	
EC2 Clé	Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques	40-42, 49	Principe 7
EC3 Clé	Couverture des obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	82-84, 127-130 Du rapport annuel de TELUS - Engagements de retraite (Voir section 10.12)	

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
EC4 Clé	Subventions et aides publiques importantes reçues	Les subventions et aides publiques sont indiquées dans les États consolidés des résultats et des autres éléments du résultat étendu, au poste Autres produits opérationnels, à la page 110.	
Présence sur le marché			
EC5 Additionnel	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites d'exploitation	82-84	
EC6 Clé	Politiques, pratiques et part des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation	115-116, 130-135 <a href="http://about.telus.com/community/french/about_us/company_overview/telus_partners/procurement_and_supply_chain_management/supplier_diversity">about.telus.com/community/french/about_us/company_overview/telus_partners/procurement_and_supply_chain_management/supplier_diversity</a>	
EC7 Clé	Procédures d'embauche locale et proportion de membres de la haute direction embauchés localement sur les principaux sites d'exploitation	67-69	
Retombées économiques indirectes			
EC8 Clé	Développement des services et des projets d'infrastructure servant principalement l'intérêt public, et les répercussions des investissements afférents, qu'il s'agisse de prestations commerciales, en nature ou à titre gratuit	12-18, 34, 107-108, 130-135, 136	
EC9 Additionnel	Compréhension et description des répercussions économiques indirectes importantes, y compris la portée de ces répercussions		

## Indicateurs de rendement social

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion			
	Investissement communautaire	55-56	
	Membres de l'équipe	66-67, 88-89	
	Droits de la personne	24-31, 66-67, 110	Principes 1, 2, et 6

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Emploi			
LA1 Clé	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	67-69	
LA2 Clé	Roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	88	TELUS ne fait pas de répartition par région.
LA3 Additionnel	Avantages versés aux salariés à temps plein qui ne sont pas versés aux salariés temporaires ou à temps partiel, par activités majeures	82-84	
Relations de travail			
LA4 Clé	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective	69	Principes 1 et 3
LA5 Clé	Délai minimal de préavis relativement aux changements opérationnels et indications de ce délai dans les conventions collectives.	TELUS ne divulgue pas cette information, mais elle est indiquée dans les conventions collectives.	Principe 3
Santé et sécurité au travail			
LA6 Additionnel	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes sur la santé et la sécurité chargés de surveiller l'application des programmes de santé et de sécurité au travail et de donner leur avis à propos de ces programmes	88-89	TELUS n'inclut pas cette statistique dans son rapport. Principe 1
LA7 Clé	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique	88-89	TELUS a adapté la formule comme suit : Total du nombre de jours manqués au cours de la période [par définition, (heures d'absentéisme non lié au travail + heures d'absentéisme lié au travail) / 7,5 heures] divisé par le nombre total d'ÉTP [par définition, (heures de disponibilité + heures supplémentaires) / 1 950].” Principe 1

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
LA8 Clé	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les membres de l'effectif, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave	85-86	Programme d'aide aux employés et à la famille Principe 1
LA9 Additionnel	Sujets relatifs à la santé et à la sécurité traités dans les ententes officielles avec les syndicats	3-4	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.
Formation et éducation			
LA10 Clé	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé et par catégorie professionnelle	75, 78-82	
LA11 Additionnel	Programmes de développement des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité des employés et à les aider à gérer leur fin de carrière	78-82	
LA12 Additionnel	Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement de carrière	75	
Diversité et égalité des chances			
LA13 Clé	Composition des entités de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	71	Principes 1 et 6
LA14 Clé	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	82-84	TELUS divulgue la rémunération, mais ne déclare aucun ratio entre les hommes et les femmes par catégorie professionnelle.
Additionnel	TELUS divulgue la rémunération, mais ne déclare aucun ratio entre les hommes et les femmes par catégorie professionnelle.	73	
Performance sociale : Droits de la personne			

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
HR1 Clé	Pourcentage du nombre total des ententes d'investissement importantes comprenant des dispositions relatives aux droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne	113-114 En 2011, TELUS a rendu obligatoire, dans tous ses nouveaux contrats, le respect du <u>Code de conduite à l'intention des fournisseurs</u> , qui traite des droits de la personne.	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
HR2 Clé	Pourcentage des principaux fournisseurs et sous-traitants qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne et mesures prises à cet égard	113-114 En 2011, TELUS a rendu obligatoire, dans tous ses nouveaux contrats, le respect du <u>Code de conduite à l'intention des fournisseurs</u> , qui traite des droits de la personne. En 2013, nous avons lancé notre évaluation des risques liés aux fournisseurs, qui est en cours.	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
HR3 Additionnel	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans le cadre des activités de l'entreprise, y compris le pourcentage d'employés formés	91-92	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
Non discrimination			
HR4 Clé	Nombre total d'incidents ayant trait à la discrimination et mesures prises à cet égard	92, 95	
Liberté syndicale et droit de négociation collective			

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
HR5 Clé	Activités au cours desquelles la liberté syndicale et le droit de négociation collective risquent d'être menacés; mesures prises pour faire valoir ces droits	27 Tous les membres de l'équipe TELUS ont le droit à la liberté d'association et le droit à la négociation collective, qui sont énoncés dans notre engagement envers le principe no 3 du PMNU.	Principes 1, 2 et 3
Interdiction du travail des enfants			
HR6 Clé	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents impliquant le travail des enfants et mesures prises pour contribuer à éliminer ce type de travail	Dans le cadre de ses activités, TELUS n'emploie pas de main-d'œuvre enfantine et cet aspect est énoncé dans nos engagements envers le PMNU.  27-28 TELUS mène actuellement une évaluation des risques liés aux fournisseurs au sein de sa chaîne d'approvisionnement afin de mieux comprendre ces risques.	Principe 5
Abolition du travail forcé ou obligatoire			
HR7 Clé	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents ayant trait au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour éliminer ce type de travail	27-28 TELUS interdit le travail forcé ou obligatoire.	Principe 4
Pratiques de sécurité			

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
HR8 Additionnel	Pourcentage d'agents chargés de la sécurité ayant été formés conformément aux politiques ou procédures de l'entreprise relatives aux droits de la personne applicables aux activités d'exploitation		Principes 1 et 2
Droits des populations autochtones			
HR9 Clé	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones et mesures prises à cet égard	94-95, 123	TELUS n'a relevé aucun incident ou acte de violation touchant les populations autochtones
<b>Performance sociale : Société</b>			
Communauté			
SO1 Clé	Nature, portée et efficacité de tout programme et de toute pratique d'évaluation et de gestion des répercussions des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés	47-48, 56-57, 130-135	
Corruption			
SO2 Clé	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption	21-24, 90	Principe 10
SO3 Clé	Pourcentage d'employés formés sur les politiques et procédures anticorruption de l'entreprise	91	Principe 10
SO4 Clé	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	92	Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS.
Politique gouvernementale			
SO5 Clé	Positionnement politique, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying	117	Principes 1-10

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
SO6 Additionnel	Valeur totale des contributions versées en espèces et en nature aux partis politiques, politiciens et institutions connexes, par pays	123-124	
Comportement anticoncurrentiel			
SO7 Additionnel	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions		Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS.
Respect des textes			
SO8 Clé	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements	43-48, 117-124	Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS. Or, TELUS ne divulgue pas les valeurs pécuniaires, car il s'agit de renseignements confidentiels.
<b>Performance sociale : Responsabilité liée aux produits</b>			
Santé et sécurité des clients			
PR1 Clé	Étapes du cycle de vie où sont évaluées, en vue de leur amélioration, les répercussions des produits et services sur la santé et la sécurité, et pourcentage des principales catégories de produits et services soumises à ces procédures		TELUS n'a pas de mécanisme d'évaluation en place et n'a pas indiqué dans son rapport les étapes du cycle de vie ou les répercussions des produits sur la santé et la sécurité. Cependant, nos produits et services sont approuvés par toutes les entités juridiques ou de gouvernance pertinentes aux produits ou aux services que nous offrons.
			Principes 1 – 10

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
PR2	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les répercussions sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat	
Étiquetage des produits et services			
PR3	Clé	Type de renseignements sur les produits et services requis par les procédures et pourcentage des produits et services importants soumis à ces exigences	TELUS n'en parle pas dans son rapport. Cependant, nos produits et services respectent toutes les lois et les exigences d'étiquetage.
PR4	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	43-48 Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS.
PR5	Additionnel	Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, notamment les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle	97-104, 107-108, 109
Communications marketing			
PR6	Clé	Programmes visant le respect des lois, normes et codes volontaires concernant les communications marketing, notamment la publicité, les offres promotionnelles et les commandites	21-24, 63, 113-115
PR7	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris publicité, offres promotionnelles et parrainages, par type de résultat	
Respect de la vie privée			
PR8	Additionnel	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données relatives aux clients	94
Respect des textes			

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
PR9	Clé	Montant des amendes importantes pour non-respect des lois et règlements concernant la fourniture et l'utilisation des produits et services	43-48 Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS. TELUS divulgue des renseignements sur sa conformité environnementale. Nous n'avons aucune amende importante pour non-respect des dispositions concernant l'utilisation des produits et services.

## Indicateurs de rendement environnemental

Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion			
	Environnement	33-34, 40-41, 49	Principe 7
	Chaîne d'approvisionnement	110	Principes 1, 7, 8 et 9
Matières			
EN1	Clé	Consommation de matières en poids ou en volume	41 Sauf en ce qui concerne nos achats de papier, cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise puisque nous ne sommes pas un fabricant, elle ne fait donc pas partie du rapport.
EN2	Clé	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise puisque nous ne sommes pas un fabricant. Cependant, la politique d'achat de papier de TELUS nécessite l'utilisation d'un minimum de 30% de PCR.
Énergie			
EN3	Clé	Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire	49-52 Principes 7 et 8
EN4	Clé	Consommation d'énergie indirecte, par source d'énergie primaire	49-52 Principes 7 et 8

EN5	Additionnel	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	49-52	Principes 7 et 8
EN6	Additionnel	Initiatives visant à fournir des produits et services écoénergétiques ou utilisant une énergie renouvelable, et réduction des besoins en énergie par suite de ces initiatives	TELUS ne participe actuellement à aucun projet d'énergie renouvelable, puisqu'elle se concentre sur la réduction de sa propre consommation d'énergie.	Principes 7, 8 et 9
EN7	Additionnel	Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions obtenues	36, 49-52	Principes 7 et 8
Eau				
EN8	Clé	Total des prélèvements d'eau, par source	42	
EN9	Additionnel	Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
EN10	Additionnel	Pourcentage et total du volume d'eau recyclée et réutilisée	TELUS ne tient pas compte de cette mesure.	
Biodiversité				
EN11	Clé	Terrains détenus, loués ou gérés dans des zones riches en biodiversité	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
EN12	Additionnel	Répercussions importantes sur la biodiversité	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente, puisque nous n'entreprenons aucune construction dans les zones d'importance biologique et nous n'avons pas de répercussions importantes sur la biodiversité.	
EN13	Additionnel	Habitats protégés ou restaurés	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
EN14	Additionnel	Stratégies, actions en cours et plans futurs liés à la gestion des répercussions sur la biodiversité	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	

EN15	Additionnel	Nombre d'espèces menacées figurant sur la Liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction	3-4	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.
Émissions, effluents et déchets				
EN16	Clé	Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN17	Clé	Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN18	Additionnel	Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues	49	Principes 7, 8 et 9
EN19	Clé	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN20	Clé	Émissions d'oxyde nitrique, d'oxyde de soufre et autres émissions atmosphériques importantes, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN21	Clé	Total des rejets dans l'eau, selon la qualité et la destination	3-4	TELUS does not report on this as it not material to our operations
EN22	Clé	Poids total des déchets, par type et par mode d'élimination	40-41	Principes 7 et 8
EN23	Clé	Nombre et volume totaux des déversements importants	44-45	Principe 8
EN24	Additionnel	Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes des annexes de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier	3-4	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise et n'est donc pas indiquée dans le rapport.
EN25	Additionnel	Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe considérablement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'entreprise.	3-4	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.
Produits et services				

EN26	Clé	Initiatives visant à atténuer les répercussions environnementales des produits et services, et portée des mesures d'atténuation	34-39, 46	Principes 7, 8 et 9
EN27	Clé	Pourcentage des produits vendus et de leurs emballages récupérés, par catégorie	TELUS n'a pas de système en place pour effectuer le suivi de cette mesure.	
Respect des textes				
EN28	Clé	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements environnementaux	43	Principe 8
Transport				
EN29	Additionnel	Répercussions environnementales importantes liées au transport d'autres marchandises et matières utilisées par l'entreprise et au transport des membres du personnel	3-4	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.
Généralités				
EN30	Additionnel	Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type	3-4, 34-35, 40-41, 43-48, 49	

## Pacte mondial des Nations Unies



Les Nations Unies ont élaboré une entente mondiale, ou pacte, pour aider les entreprises à harmoniser leurs activités et leurs stratégies grâce à dix principes universellement acceptés touchant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. TELUS appuie ce pacte et respecte ses principes dans le cadre des rapports de la société. Signataire depuis 2010, l'entreprise a continué d'appliquer les règles du Pacte en 2016.

## Communication des progrès

### Miser sur des principes de durabilité reconnus mondialement

En tant que membre bienfaiteur du Réseau canadien du Pacte mondial (RCPM), TELUS continue de prouver son appui aux principes du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU). Le RCPM offre aux secteurs commerciaux et non commerciaux du pays une occasion unique de discuter de pratiques exemplaires en matière de responsabilité d'entreprise au sein du réseau et sur la scène mondiale. Ainsi, nous renforçons les capacités des entreprises canadiennes en les aidant à appliquer les principes du PMNU dans le cadre de leurs activités nationales et internationales.

En 2016, TELUS a traité de différents sujets lors de webinaires organisés par le RCPM, comme la production de rapports sur la durabilité et la poursuite d'objectifs en matière de développement durable.

## Droits de la personne

**Principe no 1 du PMNU :** Les entreprises sont invitées à appuyer et à respecter la protection des droits de la personne à l'échelle internationale au sein de leur cercle d'influence.

TELUS s'est engagée il y a longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne, comme en témoignent son [Code d'éthique et de conduite](#) et ses pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité. Le Code rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit des lignes directrices concernant les normes de conduite des employés, y compris des membres du conseil d'administration de TELUS. Le Code, mis à jour et publié annuellement, officialise l'importance que TELUS accorde à la protection des droits de la personne en vigueur à l'échelle mondiale. De plus amples renseignements sur nos attentes sont communiqués aux employés dans notre politique sur le respect en milieu de travail.



93 %

### Pourcentage des contractuels de TELUS qui ont suivi la formation en ligne sur l'intégrité de TELUS en 2016

Chaque année, TELUS exige que les employés et les contractuels suivent une formation en ligne sur l'intégrité, qui décrit les principaux aspects des politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. Au 9 mars 2017, tous les employés avaient suivi la formation de 2016, tandis que 93 pour cent des contractuels avaient fait de même au 31 décembre 2016. Nous avons également conçu une formation portant précisément sur la politique de respect en milieu de travail.

En plus de nous conformer au Code d'éthique et de conduite et à la politique de respect en milieu de travail, nous menons nos activités internationales dans le respect des lois relatives aux droits de la personne, partout et en tout temps.

Pour veiller au respect de ces droits, TELUS a mis en place plusieurs processus de surveillance, comme :

- des conventions collectives qui établissent des procédures de grief et d'arbitrage;
- une procédure à l'interne quant aux plaintes traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail, plaintes qui sont communiquées chaque trimestre au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du [conseil d'administration de TELUS](#);
- la [LigneÉthique](#) TELUS, un service anonyme et confidentiel qui permet de poser des questions, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi des violations réelles ou perçues du Code d'éthique et de conduite, des lois ou de la réglementation, ou encore de signaler des pratiques commerciales ou comptables douteuses.

Le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) énonce les pratiques sociales et environnementales auxquelles nos partenaires d'affaires doivent adhérer. Il est conforme aux dix principes du Pacte mondial des Nations Unies. Nous nous attendons à ce que les fournisseurs :

- respectent les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités;
- respectent les normes de comportement reconnues;
- fassent la promotion d'une responsabilité sociale et environnementale accrue;
- se fondent sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre;
- fassent en sorte que leurs sociétés affiliées, fournisseurs, employés et contractuels s'acquittent de leurs obligations envers TELUS dans le respect des normes éthiques énoncées dans le Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

En 2016, nous avons entrepris de rédiger une politique relative aux droits de la personne, que nous espérons publier au début de 2018.

**Principe no 2 du PMNU :** Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des droits de la personne.

L'importance que TELUS accorde au respect en milieu de travail témoigne de son engagement à favoriser un environnement de travail positif, professionnel et sécuritaire. Il s'agit de la pierre angulaire de nos valeurs de leadership et de notre culture d'entreprise. Le respect mutuel entraîne l'amélioration des relations de travail, du travail d'équipe et de la productivité. Pour favoriser le respect de cette priorité, TELUS a mis sur pied un bureau responsable du respect en milieu de travail en 2004. Celui-ci supervise la politique de respect en milieu de travail et s'emploie à résoudre les problèmes relevés dans le cadre de nos processus.

Chaque année, la formation obligatoire sur l'intégrité traite des principaux aspects de notre politique de respect en milieu de travail. De plus, tous les nouveaux employés reçoivent une formation sur cette politique. Nous avons comme objectifs principaux :

- d'aider les employés à comprendre la loi et les comportements qui sont considérés comme acceptables au travail;
- de veiller à ce que les employés connaissent les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir.

Les plaintes déposées par les employés auprès de la [Commission canadienne des droits de la personne](#) sont analysées pour déterminer si certaines pratiques internes soulèvent des questions ou nécessitent une attention particulière. Dans les bureaux à l'étranger, nous nous conformons aux lois et règlements de chaque pays.

La dernière mise à jour du [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) remonte à 2014, et nous attendons de nos fournisseurs qu'ils évaluent l'origine ou la source des matériaux utilisés dans l'ensemble de leurs chaînes d'approvisionnement afin de garantir, dans la mesure du possible, que ceux-ci n'ont pas été obtenus de façon illégale ou contraire à l'éthique. Plus particulièrement, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils aient en place une politique permettant d'assurer de manière raisonnable que le tantale, l'étain, le tungstène, l'or ou les autres métaux rares contenus dans leurs produits ne servent pas à financer directement ou indirectement des groupes armés dont les activités entraînent des violations des droits de la personne en République démocratique du Congo ou un pays avoisinant. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils fassent preuve de diligence raisonnable en ce qui a trait à la source et à la chaîne de possession de ces métaux et que sur demande, ils communiquent à TELUS leurs mesures de diligence raisonnable. En 2016, nous avons entrepris un nouvel examen du Code, dont la version mise à jour devrait paraître en 2017.

## Minerais de conflit

En 2012, la [Securities and Exchange Commission](#) (SEC) des États-Unis a adopté de nouvelles exigences de déclaration qui obligent les entreprises à divulguer l'utilisation de certains minerais et métaux extraits en République démocratique du Congo ou dans les pays voisins. La cassitérite (une source d'étain), la wolframite (une source de tungstène), le colobotantale (ou le coltan, une source de tantale) et l'or sont souvent désignés collectivement sous le nom de minerais de conflit. Ces minerais et métaux peuvent être utilisés dans les équipements électroniques et de communication que nous utilisons ou vendons. En tant que signataires du PMNU, nous nous employons à prévenir la violation des droits de la personne qui pourrait découler de nos activités.

Les exigences de déclaration de la SEC en ce qui concerne les minerais de conflit, énoncées à l'article 1502 de la loi Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, sont entrées en vigueur pour notre rapport annuel de 2013. En créant un groupe de travail interne sur les minerais de conflit, nous avons fait preuve de diligence raisonnable et avons respecté les exigences de déclaration.

## Normes du travail

**Principe no 3 du PMNU** : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.

## Personnel syndiqué

Nos conventions collectives prévoient des processus d'adaptation établis d'un commun accord :

- réaffectation en fonction de l'ancienneté et des compétences;
- protection du salaire et possibilités de formation;
- déménagement payé;
- possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les employés touchés par un changement organisationnel;
- envoi d'un préavis aux employés et au syndicat lors de changements en milieu de travail adoptés par la direction. Les périodes de préavis diffèrent d'une convention collective à l'autre (minimum de 3 semaines, maximum de 12 mois). Elles peuvent varier selon la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, de l'ancienneté de l'employé.

TELUS appuie le droit à la liberté d'association en milieu de travail et entretient un dialogue constructif avec tous les syndicats et les conseils du travail participant à ses activités.

Les employés de TELUS partout au Canada sont représentés par quatre syndicats :

- Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), Section locale 1944 des Métallos
- Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET)
- Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT)
- BC Government and Services Employees' Union (BCGEU)

TELUS et le STT ont conclu une nouvelle convention collective d'une durée de cinq ans en novembre 2016. La nouvelle entente, laquelle a été ratifiée par plus de 68 pour cent des membres qui ont voté, vient à échéance le 31 décembre 2021. La convention du STT régit 9 482 employés canadiens, principalement en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec. Il s'agit de la seule convention collective nationale du secteur des télécommunications mobiles et filaires.

Nous comptons également deux grandes conventions collectives au Québec. Celle du SQET régit 757 employés des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes, tandis que celle du SAMT régit 631 employés cadres et professionnels. TELUS a entamé des négociations anticipées avec chaque syndicat, ce qui a permis de conclure rapidement de nouvelles ententes, 3 et 12 mois avec l'expiration des conventions du SAMT et du SQET respectivement. La convention du SAMT, laquelle a reçu l'appui de 95 pour cent des membres qui ont voté, est valable du 1er avril 2017 au 31 mars 2022. La convention du SQET a quant à elle été ratifiée par 81 pour cent de membres qui ont voté. Elle sera en vigueur du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2022.

Notre filiale TELUS Solutions de sourçage inc. compte 64 employés régis par la convention collective du BCGEU, laquelle a été renouvelée au printemps 2016. La nouvelle entente entraine en vigueur le 1er mai 2016 et expire le 30 avril 2019.

## Reconnaître les syndicats en les consultant

Nous croyons fermement à l'établissement de relations respectueuses avec les agents de négociation qui représentent nos employés. La communication avec les syndicats est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, nous avons négocié les dispositions de nos conventions collectives avec le STT et le SQET de façon à créer des comités et des processus de consultation structurés et officiels.

En 2016, en plus de l'échange d'information habituel avec les syndicats, la haute direction s'est entretenue avec eux à de multiples reprises au sujet de questions d'intérêt commun. Dans le cadre de la convention collective du STT, nous avons renouvelé notre engagement à mener des consultations en établissant trois processus conjoints entre les syndicats et la direction sur les thèmes suivants :

- mesures d'adaptation;
- questions générales;
- processus de grief et d'arbitrage.

En outre, TELUS avise les syndicats et les employés concernés des changements opérationnels qui surviennent, comme l'impartition, les changements technologiques et les fusions, les acquisitions et les dessaisissements. Les exigences quant aux préavis sont inscrites dans les conventions collectives.

## Représentation de la diversité au sein du conseil d'administration

Pour connaître du succès, il est essentiel de promouvoir la diversité au sein du conseil d'administration et de ses comités. La diversité permet d'enrichir l'éventail de perspectives et d'expériences et de mieux refléter les collectivités et les clients que nous servons. Selon l'objectif de diversité de TELUS, d'ici mai 2017, au moins 30 pour cent des membres indépendants du conseil d'administration devront provenir d'origines diverses et, parmi ces membres, il devra y avoir au moins 25 pour cent d'administrateurs de chaque sexe (pourcentage qui passera à 30 pour cent d'ici 2018). À l'heure actuelle, les membres d'origines diverses (cinq candidats) représentent 42 pour cent des administrateurs indépendants et les femmes (trois candidates) représentent 25 pour cent des postes d'administrateurs indépendants en nomination à la prochaine assemblée annuelle.

**Principe no 4 du PMNU : L'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire.**

- Les codes et les politiques ci-dessous guident nos pratiques en milieu de travail et garantissent que, dans le cadre de toutes nos activités, nous n'employons aucune personne contrainte au travail et désapprouvons le travail forcé :
- Code d'éthique et de conduite de TELUS, qui stipule que les employés ont droit à un milieu de travail sécuritaire et exempt de violence, et que la violence au travail est une question d'ordre criminel;

- Document Prévention de la violence en milieu de travail : Politique de signalement et d'enquête;
- Code de conduite à l'intention des fournisseurs, qui traite du travail forcé et interdit l'emploi de personnes contraintes au travail dans la chaîne d'approvisionnement.

**Principe no 5 du PMNU** : L'abolition effective du travail des enfants.

Dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucun enfant et désapprouve le travail des enfants. En effet, le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS interdit l'emploi de main-d'œuvre enfantine dans sa chaîne d'approvisionnement.

TELUS se tient au fait de l'évolution des conventions no 138 et no 182 de l'Organisation internationale du Travail sur le travail des enfants, particulièrement dans les pays dans lesquels elle mène ses activités.

**Principe no 6 du PMNU** : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Le Code d'éthique et de conduite de TELUS stipule que chaque employé a droit à un milieu de travail exempt de discrimination et de harcèlement. Nous accordons une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. Pour sensibiliser l'ensemble du personnel à ce sujet, les conditions d'embauche de tous les employés comprennent la participation à une formation annuelle en ligne sur l'intégrité, comme indiqué au Principe no 1.

Pour TELUS, il est clair qu'un environnement placé sous le signe de l'intégration, riche d'une multiplicité d'opinions, de parcours, de compétences et d'expériences, ne peut que favoriser l'échange de points de vue. Pour cette raison, le Conseil de la diversité et de l'intégration de TELUS a mis en œuvre des initiatives visant notamment à offrir aux employés de TELUS une formation sur la diversité ainsi qu'à faciliter la création de groupes de ressources à leur profit. Les groupes de ressources suivants sont en place :

- Réseau Capacités : groupe pour les employés et les membres de leur famille ayant des capacités variées;
- Alliance : groupe pour les membres actifs ou retraités des Forces armées canadiennes et leur famille;
- Connexions : réseau des femmes;
- Aigles : réseau des employés autochtones;
- MOSAÏQUE : groupe pour les employés issus des communautés multiculturelles;
- Spectrum : groupe pour lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et leurs alliés.



93 %

Pourcentage d'employés de TELUS qui sont d'accord ou entièrement d'accord avec le fait que TELUS respecte les membres de l'équipe, peu importe leurs caractéristiques démographiques et leurs capacités

Selon les résultats du sondage annuel auprès des employés de 2016, 93 pour cent des employés sont d'accord ou entièrement d'accord avec l'énoncé selon lequel notre milieu de travail encourage la diversité et accepte la différence (p. ex., sexe, origine et groupe ethnique, orientation sexuelle, religion, âge). Pour en savoir plus sur la diversité et l'intégration à TELUS, consultez notre site web.

## Environnement

**Principe no 7 du PMNU** : Les entreprises sont invitées à adopter une approche préventive à l'égard des enjeux environnementaux.

La responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe à ses conseillers en matière d'environnement ainsi qu'aux membres de la haute direction de tous les secteurs de l'entreprise ayant une expertise spécifique, comme Gestion du risque, Exploitation du réseau, Exploitation des biens immobiliers et Services d'approvisionnement.

Le comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS reçoit des rapports trimestriels sur les activités continues de TELUS en gestion des risques environnementaux.

Après avoir obtenu la certification de notre système de gestion environnementale à la norme ISO 14001 en 2015, nous avons réalisé les audits de maintenance exigés pour conserver cette certification en 2016. La norme internationale ISO 14001 ayant récemment été mise à jour (ISO 14001:2015), nous travaillerons en 2017 à adapter notre système à la nouvelle version. Pour conserver la certification ISO, nous devons également améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale. Dans cette optique, nous sommes déterminés à trouver d'autres moyens d'améliorer notre rendement.

En 2017, nous évaluerons le risque associé à nos procédures de stockage des carburants (pour les systèmes d'alimentation de secours), et commencerons à remplacer (ou mettre à niveau) les anciens systèmes par des systèmes à jour de confinement secondaire et de surveillance des déversements à distance. Ce faisant, nous examinerons aussi les solutions de rechange au stockage des carburants, par exemple le recours à l'énergie solaire et éolienne.

En 2010, TELUS s'est dotée d'une stratégie sur les changements climatiques ayant pour objectif de réduire sa consommation d'énergie absolue de 10 pour cent et ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 25 pour cent d'ici 2020, comparativement aux niveaux de 2010. Nous faisons le suivi de nos progrès et les présentons chaque année. Ces objectifs constituent par ailleurs un élément de l'indice de durabilité dans la carte de pointage de l'entreprise, dont les résultats influent sur la composante variable de la rémunération des employés.

**Principe no 8 du PMNU :** Entreprendre des initiatives visant à promouvoir une responsabilité environnementale accrue.

À TELUS, notre culture de développement durable et de respect de l'environnement est bien ancrée grâce à plus de 20 ans d'efforts ciblés dans ce domaine. Depuis la publication de notre premier rapport environnemental en 1992, nous avons continuellement amélioré notre programme de développement durable et de gestion environnementale afin d'appuyer ce qui constitue selon nous le meilleur programme de durabilité du secteur. Nos pratiques de communication de l'information sont désormais harmonisées avec les lignes directrices G4 de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI). De plus, TELUS figure à l'indice mondial Dow Jones de viabilité économique et à l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique pour la 16e année consécutive. La section Gérance environnementale du rapport présente tous

les détails de nos initiatives qui favorisent une responsabilité environnementale accrue, notamment la formation, les audits et l'évaluation continue de notre conformité et de notre rendement en matière d'environnement.



16

Nombre d'années consécutives depuis lesquelles  
TELUS figure à l'indice nord-américain Dow Jones de  
viabilité économique

**Principe no 9 du PMNU :** Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

TELUS crée et met en œuvre des solutions technologiques qui appuient le principe visant à faire circuler les idées plutôt que les personnes. Les laboratoires technologiques de TELUS permettent la vérification, la mise à l'essai et la démonstration de faisabilité de services et de technologies émergentes. Associés aux laboratoires, les centres d'innovation de TELUS du Canada mettent en valeur nos réseaux et nos services actuels et à venir. Lorsque nous adoptons des technologies respectueuses de l'environnement à l'interne, nous appuyons nos propres objectifs de durabilité, en plus de produire des résultats qui profitent à la société dans son ensemble en réduisant l'utilisation des ressources et les émissions de GES. En 2016, nous avons mené 80 initiatives d'efficacité énergétique, ce qui nous a permis d'éviter la consommation énergétique annualisée de 44,1 GWh et de réaliser des économies de 1 million de dollars. À l'externe, nous offrons aux clients et aux partenaires des technologies de vidéoconférence et de téléconférence qui leur permettent de réduire leurs déplacements et donc leur empreinte carbone.



80

## Nombre d'initiatives d'efficacité énergétique menées par TELUS en 2016

Voici quelques faits saillants du programme d'efficacité énergétique :

- Économies de 89 millions de dollars en coûts opérationnels depuis le lancement du programme;
- Amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans les immeubles de 4,6 GWh;
- Élimination de 29 GWh par le retrait d'équipement désuet et la mise hors service de serveurs et de dispositifs de stockage;
- Réduction de la consommation d'énergie de 10,5 GWh grâce aux programmes de consolidation de l'immobilier et d'efficacité énergétique et à la mise en œuvre du programme Styles de travail.

Conformément à notre approche équilibrée pour lutter contre les changements climatiques, en 2016, nous avons acheté 23 millions de kWh de crédits d'énergie renouvelable certifiés par ÉcoLogo<sup>MC</sup> en Alberta, ce qui représente 18 330 tonnes d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>.

De plus, notre programme Styles de travail, nos initiatives de construction écologique et bon nombre des solutions de TELUS Santé appuient ce principe.

## Lutte contre la corruption

**Principe no 10 du PMNU** : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

La corruption est l'un des principaux obstacles au développement économique. Ce comportement porte atteinte à la primauté du droit, mine la confiance envers les institutions publiques et remet en question les principes démocratiques. Les actes de corruption peuvent survenir dans n'importe quelle société, riche ou pauvre. C'est pourquoi les organismes de réglementation, les organismes d'application de la loi et les dirigeants de l'industrie doivent exercer une surveillance continue.

Les risques associés à la corruption préoccupent les entreprises tant au Canada qu'à l'étranger. En effet, ces dernières peuvent être confrontées à des demandes de pots-de-vin, être ébranlées par des concurrents agissant de manière corrompue ou se retrouver avec des employés qui violent leurs codes de conduite. TELUS atténue ces risques en appliquant un programme de conformité en matière de lutte contre la corruption rigoureux, assorti de politiques, de processus et de contrôles clairs.

Depuis 2012, nous avons en place un cadre de travail fondé sur les risques comme mesure de lutte contre la corruption, dont voici les principaux points :

- Participation et soutien de la haute direction : Les hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de TELUS doivent veiller à la mise en œuvre efficace et à la supervision continue du programme de conformité en matière de lutte contre la corruption. Les membres de la haute direction donnent le ton afin de créer une culture où la corruption est inacceptable.
- Politiques et procédures de conformité de l'entreprise : Le conseil d'administration de TELUS a approuvé une politique de lutte contre la corruption, qui a ensuite été présentée à l'équipe TELUS. Cette politique fournit des directives précises aux employés et aux tiers auxquels l'entreprise fait appel. Elle sert également de complément aux lignes directrices énoncées dans le Code d'éthique et de conduite de TELUS, le Code de conduite à l'intention des fournisseurs et le Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires.
- Formation : La formation annuelle sur l'intégrité souligne les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres occasions de formation demeurent offertes dans le cadre du programme lié au Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires et du programme propre à la lutte contre la corruption.
- Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes : Des objectifs annuels de rendement ont été créés pour les employés responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Les employés qui ne respectent pas la politique de lutte contre la corruption peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant mener à leur congédiement.