

# RENDRE LE MONDE MEILLEUR

Rapport sur la durabilité 2019

---

 **TELUS**

# RENDRE LE MONDE MEILLEUR

En tant que leaders du socio-capitalisme, nous sommes résolus à créer de la valeur pour toutes les parties prenantes. Cette volonté guide chacun de nos gestes et chacune de nos décisions.

## 1 **Au sujet du rapport**

## 2 **Mot du président et chef de la direction**

## 7 **Mot du chef des services financiers**

## 8 **Notre vocation sociale**

## 13 **Gouvernance**

- 14 Bonne gouvernance
- 16 Échanges avec les parties prenantes
- 19 Priorité aux clients
- 21 Gestion du risque et continuité des affaires

## 24 **Priorités liées à notre vocation sociale**

- 25 Transformation des soins de santé
- 29 Protection de la planète
- 41 Connectivité pour tous les Canadiens
- 43 Action sociale

## 48 **Priorités fondamentales**

- 49 Retombées économiques
- 54 Notre équipe et notre culture
- 70 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
- 73 Vie privée, transparence et conformité réglementaire

## 78 **Rapport de certification limitée**

## 81 **Indice SASB (Sustainability Accounting Standards Board) et indice GRI (Global Reporting Initiative)**

## 88 **Avertissement relatif aux énoncés prospectifs**

# AU SUJET DU RAPPORT

La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires, et notre rendement à cet égard crée des occasions sur les plans social, environnemental et économique. Dans le cadre de notre rapport de 2019 sur la durabilité, nous souhaitons communiquer notre bilan concernant des enjeux importants de façon à démontrer le lien entre le succès de l'entreprise et la durabilité.

En tant que signataires du [Pacte mondial des Nations Unies](#) (PMNU), nous faisons état, dans notre [Rapport d'étape du PMNU](#), de notre contribution aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies et de nos progrès sur le plan des droits de la personne, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ce rapport s'adresse aux membres de l'équipe TELUS, aux clients, aux investisseurs (y compris les actionnaires), aux membres de la collectivité, aux fournisseurs, aux gouvernements, aux agences de notation, aux organisations non gouvernementales et à la société civile, entre autres.

## Certification indépendante

Nous avons produit ce rapport conformément aux lignes directrices de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (la Global Reporting Initiative, ou GRI), selon l'option « critères essentiels », et avons mandaté Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. pour vérifier son contenu de façon indépendante. Dans le cadre de notre démarche de communication sur des thèmes inhérents à notre modèle d'affaires et importants pour les parties prenantes, nous publions un premier indice SASB (Sustainability Accounting Standards Board), dans la catégorie des services de télécommunication. L'information sur les indices SASB et GRI est présentée à partir de la page 81.

## Période couverte et limites organisationnelles

Sauf indication contraire, le Rapport sur la durabilité 2019 couvre une période allant du 1er janvier au 31 décembre 2019 ainsi que les activités internationales de TELUS. Il pourrait toutefois ne pas inclure les données des entreprises récemment acquises et n'inclut pas celle de notre dernière acquisition, Competence Call Center. Pour en savoir plus sur nos activités internationales, consultez notre site web.

Toute information prospective doit être lue en tenant compte de l'avertissement relatif aux énoncés prospectifs à la page 87.

## Informations provenant de tiers

Ce rapport contient des hyperliens vers des sites web exploités par des parties autres que TELUS. Ceux-ci ne sont fournis qu'aux fins de référence. TELUS n'est pas responsable de l'accès à ces sites externes, de leur contenu ou encore de la publicité, des produits ou des autres éléments qui y figurent. L'inclusion de ces hyperliens ne signifie nullement que nous approuvons le contenu de ces sites ou que nous sommes liés de quelque façon que ce soit à leurs exploitants. TELUS ne peut en aucune circonstance être tenue responsable, directement ou indirectement, des pertes ou des dommages de quelque nature que ce soit liés à l'utilisation du contenu, des produits ou des services accessibles sur les sites dont l'adresse est incluse dans le rapport, ou encore à la confiance accordée à ce contenu, à ces produits ou à ces services.

## Renseignements financiers et marques de commerce

Sauf indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars canadiens. © 2020 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Certains noms de produits et de services mentionnés dans ce rapport sont des marques de commerce. Les symboles <sup>MC</sup> et <sup>MD</sup> indiquent qu'ils sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales. Les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

## Changements apportés cette année

Nous cherchons toujours des moyens d'accroître le degré d'exactitude, la fiabilité et la portée de nos rapports. Là où des données d'années antérieures ont été fournies, nous l'avons indiqué dans le rapport. De plus, là où des acquisitions, des cessions ou la croissance de l'entreprise ont influé sur les données, nous l'avons aussi indiqué, en faisant état du contexte. Enfin, le rapport de cette année ne comprend pas de glossaire, les définitions pertinentes figurent plutôt en bas de page.

## EN SAVOIR PLUS

Le présent rapport sur la durabilité et ceux des années antérieures sont accessibles à [telus.com/durabilite](https://telus.com/durabilite). De plus, nous mettons régulièrement à jour le contenu de notre site web portant sur nos initiatives en lien avec la durabilité et notre vocation sociale. Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer notre rapport sur la durabilité et vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et suggestions en écrivant à [durabilite@telus.com](mailto:durabilite@telus.com).

## MOT DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION À L'AVANT-GARDE MONDIALE DU **SOCIO-CAPITALISME**

Notre leadership en socio-capitalisme est fondé sur l'exploitation du potentiel de notre technologie afin d'accorder la priorité à nos clients.

Pour TELUS, le leadership en socio-capitalisme c'est d'exploiter le potentiel de notre technologie, de notre culture et de notre compétence afin d'obtenir des résultats concrets pour toutes nos parties prenantes – nos clients, collectivités, membres de l'équipe et investisseurs. À cet égard, notre souci constant d'accorder la priorité à nos clients est l'une des expressions de notre culture primée. Nous connectons les Canadiens d'un océan à l'autre aux occasions décisives soutenant nos réalisations sur le plan social, pédagogique et économique, et ce faisant, nous nous distinguons de notre groupe de référence mondial.

Il ne fait aucun doute que notre équipe mobilisée, diversifiée et inclusive est le vecteur de la performance de TELUS en matière de durabilité. Elle s'appuie sur une gouvernance et une culture bien ancrées, une équipe de direction convaincue et une vocation d'entreprise affirmée. En tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies, nous faisons également état de nos progrès quant aux pratiques liées aux droits de la personne, aux droits des travailleurs, à l'environnement et à la lutte contre la corruption, ce qui démontre notre responsabilité à l'égard des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Nous savons que les Canadiens veulent faire affaire avec des entreprises qui partagent leurs valeurs et leur accordent la priorité. Une fois de plus, le dévouement de notre équipe envers nos clients s'est illustré dans nos efforts visant à augmenter davantage la vitesse, la fiabilité et la couverture de nos réseaux à large bande de calibre mondial. Depuis 2000, nous avons investi plus de 181 milliards de dollars dans la technologie, l'infrastructure et l'exploitation des réseaux, et nous sommes prêts à prudemment investir 40 milliards de dollars de plus dans notre pays au cours des trois prochaines années.

Ces investissements ont permis à notre pays d'être reconnu à maintes reprises comme ayant les réseaux mobiles les plus rapides au monde et, comme l'a corroboré la société des États-Unis Ookla par son indice mondial du test de vitesse pour 2019, ils sont deux fois plus rapides que les réseaux mobiles américains. Quant à lui, le rapport 2019 de PCMag portant sur les réseaux mobiles les plus rapides au Canada indique que les grandes villes canadiennes offrent une vitesse moyenne de réseau LTE qui surpasse celle enregistrée sur le réseau 5G du fournisseur de services américain Sprint. De plus, selon des données d'utilisateurs de services mobiles colligées par la

société du Royaume-Uni Opensignal, les réseaux canadiens sont tout simplement plus rapides que ceux de nos concurrents en Europe. Considérant que les densités de population des États-Unis et de l'Europe sont, respectivement, 9 et 30 fois supérieures à celle du Canada, il est remarquable que les Canadiens aient accès à une technologie supérieure qui nous connecte aux personnes, aux ressources et à l'information qui améliorent notre qualité de vie. Opensignal a par ailleurs confirmé que le Canada, avec ses 10 millions de kilomètres carrés, a le deuxième réseau mobile le plus rapide au monde, devancé seulement par la Corée du Sud – pays cent fois plus petit que le Canada et qui a déjà déployé largement la technologie 5G. Dans le rapport national, TELUS est arrivée première au Canada grâce à des vitesses de téléchargement records du réseau 4G de 75 Mbit/s, battant celles du réseau 5G sud-coréen de 58,7 Mbit/s.

Qui plus est, nos villes ne sont pas les seules à tirer profit de notre leadership en matière de réseau. Dans son rapport de 2019 intitulé *The state of rural Canada's Mobile Network Experience*, Opensignal indiquait que si les régions rurales du Canada étaient un pays, celui-ci se classerait exceptionnellement au 12<sup>e</sup> rang mondial. Étonnamment, les États-Unis arrivent en 30<sup>e</sup> position mondiale alors que les régions rurales du Canada ont obtenu une vitesse supérieure à celle de tous les milieux urbains en Amérique.

Chez TELUS plus particulièrement, chaque année au cours des trois dernières années, voire plus, nous avons été reconnus pour l'excellence de notre réseau. En effet, en 2019, TELUS s'est hissée au premier rang dans les cinq principaux rapports sur les réseaux mobiles, et a reçu des félicitations d'Opensignal, de J.D. Power, de PCMag, d'Ookla et de Tutela. Ces marques de reconnaissance attestent de la supériorité de nos réseaux et de la valeur de nos dépenses d'investissement continues dans les technologies à large bande.

Forts d'une infrastructure à fibre optique sans égale à l'échelle mondiale, nos réseaux mobiles primés procurent aux Canadiens non seulement un rendement inégalé au pays, mais posent aussi les fondations d'un monde mobile permettant intégralement la technologie 5G en exploitant l'incroyable capacité de la fibre optique combinée à la vitesse et à la fiabilité des réseaux LTE canadiens supérieurs. En 2019, en soutien à notre monde riche en données, le nombre d'abonnés à la fibre optique de TELUS



a augmenté de 36 pour cent, dépassant la moyenne de l'OCDE de près de trois fois. De plus, avant la fin de 2019, 50 pour cent du réseau fixe à large bande de TELUS était à fibre optique, soit environ deux fois la moyenne des pays de l'OCDE. Également, en 2019, notre réseau filaire a été reconnu comme celui procurant les meilleures expériences de visionnement Netflix et de Wi-Fi au pays, et PCMag a nommé TELUS comme meilleur fournisseur d'accès Internet d'envergure au Canada pour les jeux vidéo en 2020.

### **Notre leadership en socio-capitalisme s'exprime par notre engagement envers nos collectivités**

La volonté de notre équipe à accorder la priorité à nos clients inspire ces derniers à choisir TELUS, ce qui nous permet à notre tour de contribuer aux causes qui les touchent. Depuis 2000, la famille TELUS a versé 1,3 milliard de dollars et a donné 1,4 million de jours de bénévolat afin de créer des collectivités plus fortes et plus saines partout à l'échelle mondiale. En 2019 seulement, notre équipe a donné 55 millions de dollars et l'équivalent de 152 000 jours de bénévolat dans nos collectivités locales, avec plus de 40 000 membres de la famille TELUS de partout dans le monde participant aux Journées du bénévolat de TELUS. Surtout, nous avons étendu notre leadership mondial en tant que principale entreprise à vocation socio-capitaliste en faisant prospérer la Fondation TELUS pour un futur meilleur. La première année seulement, la fondation a versé 8 millions de dollars pour préparer un avenir prometteur pour les jeunes vulnérables du Canada. La fondation renforce l'incroyable travail effectué auprès des jeunes de nos 18 comités d'investissement communautaire de TELUS qui, collectivement, ont versé 78 millions de dollars à 6 689 programmes communautaires depuis 2005, aidant plus de deux millions de jeunes chaque année.

Le profond désir qu'a notre équipe de produire des retombées positives souligne notre engagement à exploiter le potentiel

de notre technologie afin de combler le fossé numérique et de garder nos citoyens branchés ainsi qu'en sécurité et en santé. Par exemple, avant la fin de 2019, votre société a aidé 65 000 Canadiens au moyen des initiatives Branché pour l'avenir de TELUS. Nous avons offert à 39 000 familles à faible revenu canadiennes un accès subventionné et à faible coût à Internet haute vitesse; à 3 900 jeunes en âge de quitter leurs familles d'accueil des téléphones intelligents et des forfaits données gratuits; à 22 000 Canadiens sans abri un accès à des soins de santé mobiles; et, pour la première fois en 2019, nous avons équipé les Canadiens avec des limitations physiques de technologies d'assistance sur mesure leur permettant d'utiliser leurs appareils mobiles de façon autonome.

Votre société croit également que de remédier aux iniquités sociales et économiques au moyen de programmes comme Branché pour l'avenir ne peut être un succès que si la technologie est utilisée de manière responsable. À cet égard, par l'intermédiaire de TELUS Averti, nous offrons les ressources et outils nécessaires pour protéger la sécurité et la confidentialité en ligne, en plus d'aider les jeunes à s'élever au-dessus de la cyberintimidation. Depuis le lancement du programme en 2013, près de huit millions de Canadiens y ont participé et nous avons tenu 250 000 ateliers TELUS Averti au Canada grâce à nos 400 bénévoles très engagés, les ambassadeurs de TELUS Averti. En 2019, nous avons offert nos ateliers TELUS Averti aux régions où nous exerçons nos activités à l'échelle mondiale, notamment aux Philippines, en Bulgarie, en Roumanie, en El Salvador et au Guatemala. Grâce à la passion de notre équipe à donner au prochain, nous avons atteint nos six objectifs sociaux pour 2019.

Mue par un sens du devoir alimenté par le bien que nous faisons dans nos collectivités, l'équipe TELUS a, une fois de plus, atteint en 2019 un niveau d'engagement nous permettant de nous classer dans le 10 pour cent de tête parmi toutes les grandes

## Comblant le fossé géographique

TELUS s'est donné pour mission de fournir un réseau et un service hors pair aux collectivités d'un océan à l'autre. Notre installateur Martin partage cette détermination, lui qui sert des villages isolés, souvent accessibles uniquement par avion de brousse ou par motoneige. À la suite d'un verglas printanier, une de ces municipalités s'est retrouvée privée de service téléphonique filaire. Son chemin habituel – un trajet de cinq heures en motoneige – étant devenu impraticable, Martin est arrivé sur place au terme d'un vol de trois heures et d'un transport en hélicoptère. Il a trouvé l'école, les trois magasins et la plupart des résidences du village sans service. Il n'a pas quitté le village tant que le service n'a pas été rétabli chez tous les clients, prouvant ainsi que peu importe le lieu ou la distance, TELUS offre un service sans égal.

organisations à l'échelle mondiale. Ce résultat illustre la culture unique que nous avons développée ensemble, qui honore la promesse de notre marque et nous permet d'occuper une place de choix dans le cœur et l'esprit des Canadiens.

Finalement, dans un monde où la moralité fiscale est primordiale, votre société a versé aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux au total plus de 43 milliards de dollars sous forme d'impôt et de droits pour le spectre depuis 2000. Ces fonds permettent de financer nos routes et nos ponts, l'éducation publique, les soins de santé, les activités culturelles et la défense nationale.

### Notre leadership en socio-capitalisme crée des sociétés plus sûres et plus saines

Notre équipe diversifiée et inclusive s'engage également à bonifier nos activités principales afin d'assurer un meilleur futur aux citoyens de partout dans le monde. Par exemple, en 2019, nous avons diversifié nos solutions Sécurité Maison connectée de TELUS avec l'acquisition d'ADT Canada. L'ajout d'ADT Canada à notre famille TELUS consolide notre engagement à exploiter le potentiel de nos réseaux reconnus mondialement afin d'améliorer la vie des Canadiens et de renforcer nos collectivités en optimisant la sécurité des maisons et des entreprises de nos clients.

De la même façon, TELUS International a continué de faire progresser notre mission sociale à l'échelle mondiale par l'acquisition de Competence Call Center, fournisseur de premier plan de services aux entreprises à valeur ajoutée supérieure axé sur la modération de contenus. Grâce à notre culture d'entraide, et au moyen d'outils novateurs et de l'automatisation, nos membres de l'équipe TELUS International très déterminés modèrent les contenus pour des sociétés internationales en repérant le matériel

inapproprié qui devrait être retiré d'Internet, comme les pourriels et faux comptes, permettant aux clients d'être en sécurité dans un monde numérique qui évolue rapidement.

En 2019, TELUS Santé a continué de stimuler la croissance tout en permettant d'améliorer les soins de santé au moyen de solutions consommateurs et d'avantages en milieux de travail, en clinique et en pharmacie innovants. Par exemple, nous avons lancé Babylon par TELUS Santé qui offre un vérificateur de symptômes complet sous forme de clavardage alimenté par un moteur d'intelligence artificielle ainsi que des consultations virtuelles individualisées avec un médecin habilité en Colombie-Britannique. En moins d'un an, Babylon par TELUS Santé est devenu le service de soins virtuels destiné aux consommateurs à croissance la plus rapide au Canada, comptant des dizaines de milliers d'utilisateurs, et a obtenu une note de 4,9 sur 5 de nos clients. Avec notre acquisition d'Akira, plateforme de soins virtuels ciblant les assureurs et employeurs, soit plus de 500 000 personnes, nous sommes bien positionnés à titre de fournisseur chef de file de technologies de soins virtuels au Canada et faisons une vraie différence dans la vie des Canadiens. De plus, TELUS est devenue le plus important fournisseur de services d'intervention en cas d'urgence de propriété canadienne, rendant l'autonomie des personnes âgées plus confortable et sécuritaire grâce au Compagnon Santé connectée, service accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### Notre leadership en socio-capitalisme reflète le lien symbiotique entre réussir en affaires et faire le bien dans nos collectivités

Notre leadership en socio-capitalisme est alimenté par la capacité de notre équipe à accorder la priorité à nos clients et collectivités, ce qui nous vaut une fidélité insurpassée et contribue à nos résultats inégalés dans le secteur. Votre société a obtenu un solide rendement opérationnel et financier en 2019, notamment une saine expansion des produits et du BAIIA, tant pour notre portefeuille de produits mobiles que filaires, ainsi qu'une forte croissance de la clientèle pour toutes nos activités. Nos produits d'exploitation consolidés et notre BAIIA inégalés ont enregistré une hausse de 3,2 et de 8,4 pour cent, respectivement. Nous avons notamment atteint nos cibles de croissance annuelle des produits d'exploitation et du BAIIA pour la neuvième année consécutive. De plus, nous avons obtenu une vigoureuse hausse des flux de trésorerie, comme l'indique la croissance de 12 pour cent de nos flux de trésorerie disponibles avant impôt. Nous tirons notre excellent rendement régulier des branchements de haute qualité puisque nous avons gagné 537 000 nouveaux abonnés au service mobile, avec une croissance du nombre d'abonnés la plus élevée du secteur pour les services d'Internet haute vitesse, de télévision et de sécurité, compte tenu de l'acquisition d'ADT Canada, grâce à des ajouts s'élevant à 123 000, à 67 000 et à 536 000 clients, respectivement. Le nombre total combiné de nos abonnés a connu une hausse de plus de un million de nouveaux clients en 2019.

Grâce au dévouement sans égal de notre équipe à offrir une expérience client de renommée mondiale, nous sommes restés les premiers en matière de fidélisation de la clientèle, ayant pour une sixième année consécutive le plus faible taux de



désabonnement du service mobile postpayé, soit un taux inférieur à un pour cent. En effet, ce taux de désabonnement incomparable est le résultat d'une équipe très engagée et motivée par le désir d'accorder la priorité à nos collectivités et clients. Lorsque les clients décident de faire affaire avec TELUS, ils savent que nous récompensons leur fidélité en nous investissant socialement dans nos collectivités. Motivés par notre engagement indéfectible à accorder la priorité à nos clients, et par l'accent constant mis sur une croissance rentable du nombre d'abonnés de grande qualité, nous sommes en tête de l'industrie des services mobiles au chapitre des produits par client sur la durée de l'appareil et avons obtenu une solide croissance des produits externes tirés du réseau mobile et du BAIIA de 1,6 pour cent et de 7,7 pour cent, respectivement.

Notre engagement à gagner la confiance et la fidélité de nos clients s'est illustré par le lancement réussi de nos forfaits données à volonté Sans tracas, et par nos offres attrayantes Rabais famille TELUS et le financement d'appareils Paiements faciles de TELUS. Ces trois programmes novateurs procurent davantage de valeur, de simplicité et de transparence aux Canadiens. Qui plus est, une étude sur l'abordabilité des services mobiles publiée en janvier 2020 par PricewaterhouseCoopers classe les forfaits de données illimitées canadiens au premier rang parmi les pays du G7 en termes de valeur, en moyenne. De même, un rapport publié par l'association américaine CTIA classe également le Canada au premier rang au chapitre de la proposition de valeur globale des services mobiles comparativement aux autres pays du G7 et à l'Australie. De plus, selon The Economist, le Canada arrive au premier rang en matière d'abordabilité parmi 100 pays de partout dans le monde. En plus d'améliorer l'abordabilité et d'ouvrir la voie à une expérience client améliorée grâce à la technologie 5G, la gamme d'offres de service de votre société soutient une croissance rentable continue de la clientèle, une augmentation de l'offre de forfaits et un rendement financier à long terme, y compris d'importantes réductions des coûts.

## Brancher les familles défavorisées

Nos initiatives Branché pour l'avenir améliorent la qualité de vie des gens d'ici, comme peut en témoigner notre technicien Matt. En visite chez une cliente pour y faire l'installation de Télé OPTIK, Matt a appris que le fils de cette dernière souffrait de problèmes de santé, et que le jeu en ligne était un des rares loisirs collectifs qu'il pouvait pratiquer. Pour la dame, le service Internet représentait une dépense considérable, mais la petite famille ne pouvait pas s'en passer. Résolu à aider la cliente, Matt a vérifié auprès d'un collègue si elle était admissible au programme Internet pour l'avenir. Comme elle l'était, elle et sa famille ont pu continuer de profiter de ce service essentiel, mais à un prix qui faisait le plus grand bonheur de tous.

Du côté des services filaires, TELUS a une fois de plus connu une croissance inégalée des produits, du BAIIA et du nombre d'abonnés, soutenue par notre ligne de produits éprouvés et diversifiés. Nos produits externes ont notamment enregistré une hausse de 5,9 pour cent, alors que le BAIIA était en hausse de 9,8 pour cent, soit notre septième année de croissance du BAIIA, rendement sans équivalent chez nos concurrents à l'échelle mondiale. De plus, en 2019, nous étions la seule entreprise de télécommunications canadienne à enregistrer une croissance positive d'abonnements au service filaire, avec un impressionnant ajout net total de 176 000 abonnés. Nos résultats sans pareils du service filaire mettent clairement en évidence l'importance de notre dévouement à offrir un service à la clientèle d'excellence sur un réseau à fibre optique de calibre mondial. À cet égard, avant la

## Protéger les enfants dans le monde numérique

Robert, un spécialiste de notre Centre d'assistance, s'employait à régler le problème technique d'une cliente. En tant qu'enseignante, celle-ci était bien au fait des graves conséquences de l'intimidation dans la cour d'école et en ligne. Robert lui a alors vanté le travail formidable effectué par les ambassadeurs TELUS Averti, si bien qu'elle a décidé de parler du programme à ses élèves. Il a ainsi démontré son engagement à l'égard de notre clientèle et son désir de contribuer, en parlant du programme TELUS Averti, au mieux-être des collectivités. Ses actions témoignent parfaitement de la mission de notre équipe à accorder la priorité aux clients et aux collectivités.

fin de 2019, notre équipe a étendu la couverture de notre réseau PureFibre à environ 70 pour cent de notre zone de couverture des services à large bande haute vitesse, et nous devrions atteindre 80 pour cent avant la fin de 2020.

## Notre leadership en socio-capitalisme alimente la création de valeur pour toutes nos parties prenantes

Notre stratégie nous a permis de verser continuellement à nos actionnaires des montants sur le capital à long terme tout en maintenant un solide bilan et en procédant simultanément à des dépenses d'investissement générationnelles dans les technologies à large bande évoluées qui assureront une croissance durable pour les années à venir.

Fidèles à notre habitude d'offrir aux investisseurs le meilleur programme pluriannuel de croissance du dividende du secteur, nous avons annoncé deux augmentations du dividende, soit nos 17<sup>e</sup> et 18<sup>e</sup> depuis la mise en place de notre premier programme triennal en 2011. Depuis, notre dividende en espèces versé aux actionnaires a plus que doublé. Mais surtout, ces hausses de 2019 confirment que notre programme de croissance du dividende continue à cibler un taux de croissance annuel de 7 à 10 pour cent jusqu'en 2022.

Notre bilan en matière de mesures avantageuses pour l'actionnaire dégage une valeur continue pour nos investisseurs. En effet, votre société a versé près de 18 milliards de dollars aux actionnaires depuis 2004, y compris plus de 12 milliards de dollars en dividendes, soit plus de 29 \$ par action. Il s'agit du programme de croissance du dividende le plus attrayant, le plus ancien et le plus constant du secteur des télécommunications mondial.

TELUS continue d'être le chef de file en matière de rendement pour l'actionnaire. Depuis le début 2000 jusqu'à la fin janvier 2020, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS était de

549 pour cent, soit 308 points de plus que le rendement de l'indice composé S&P/TSX de la Bourse de Toronto de 241 pour cent, et battait à plate couture le rendement de 19 pour cent de l'indice mondial Télécommunications MSCI pour la même période.

## Notre leadership en socio-capitalisme consiste à créer des résultats remarquables en 2020 et bien après

Inspirés par nos réalisations de 2019, nous accueillons la nouvelle décennie avec une volonté inébranlable de rendre le monde meilleur grâce au socio-capitalisme, comme en témoignent les objectifs communautaires, sociaux et financiers que nous nous sommes fixés pour l'année.

Du point de vue social, nos objectifs annuels de 2020 visent à inspirer 42 000 membres de notre famille TELUS à participer aux Journées du bénévolat de TELUS et à donner 1,2 million d'heures en bénévolat, soit une augmentation de 5 et de 9 pour cent, respectivement. Nous aiderons également 125 000 Canadiens avant la fin de l'année grâce aux programmes Branché pour l'avenir et outillerons 70 000 Canadiens au moyen des ateliers d'alphabétisation numérique de TELUS Averti. Collectivement, la famille TELUS versera 55 millions de dollars à des organismes caritatifs et mobilisera 3 millions de dollars pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur. De plus, ayant déjà dépassé en 2019 nos objectifs de 2020 en matière de réduction des gaz à effet de serre et de la consommation énergétique, nous viserons à combler 100 pour cent de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables d'ici 2025, à faire en sorte que nos activités soient carboneutres d'ici 2030 et à atteindre une amélioration de 50 pour cent du rendement énergétique par rapport aux niveaux de 2020 d'ici 2030.

Du point de vue financier, nos objectifs de 2020 comprennent une croissance des produits du BAIIA pouvant aller respectivement jusqu'à 8 et 7 pour cent, et nous nous attendons également à une solide croissance des flux de trésorerie disponibles, avant impôt, pouvant atteindre 33 pour cent.

Nos quelque 100 000 membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, de partout dans le monde sont résolus à exploiter le potentiel de nos innovations technologiques et sociales afin d'améliorer les résultats pour toutes nos parties prenantes.

Par cet engagement irrévocable, nous entendons continuer à être dignes du droit de réaliser les dépenses d'investissement nécessaires pour soutenir nos ambitions en matière de réseau filaire à large bande et poursuivre notre chemin vers la technologie 5G, tout en réalisant les investissements sociaux nécessaires pour tenir notre promesse d'un futur meilleur pour tous.

Je vous remercie de votre soutien indéfectible.



Darren Entwistle  
Membre de l'équipe TELUS depuis 2000  
Le 21 février 2020

## MOT DU CHEF DES SERVICES FINANCIERS

# CRÉER DE LA VALEUR DE FAÇON DURABLE POUR TOUTES LES PARTIES PRENANTES

En 2019, TELUS a encore une fois enregistré de solides résultats financiers et opérationnels grâce à l'exécution cohérente de sa stratégie de croissance et à la mobilisation de ses ressources pour servir toutes les parties prenantes. Le socio-capitalisme est au cœur de toutes nos activités et oriente toutes nos décisions.

## Promouvoir la durabilité

Affirmant son leadership socio-capitaliste, TELUS contribue à l'amélioration des conditions sociales, économiques et de santé des Canadiens, tout en continuant de créer de la valeur de façon durable pour ses actionnaires. À l'échelle de l'entreprise, nous avons réduit de 13 pour cent notre consommation d'énergie et de 29 pour cent nos émissions de GES depuis 2010. Qui plus est, nous avons récemment annoncé un objectif ambitieux : celui de devenir une entreprise carboneutre d'ici 2030.

Nous continuons également de bâtir des immeubles LEED intégrant des technologies de pointe, des solutions durables et efficaces sur le plan énergétique et des styles de travail contemporains. En 2020, nous inaugurerons TELUS Sky, un nouvel immeuble LEED Platine au centre-ville de Calgary.

En 2019, nous figurions pour la quatrième année d'affilée à l'indice mondial de durabilité Dow Jones, duquel font partie seulement neuf entreprises de télécommunications. Corporate Knights nous a aussi inclus dans son classement des 100 entreprises les plus durables du monde, ce qui témoigne de notre excellence en matière de gouvernance et de rendement social et environnemental. La promotion de la durabilité fait partie intégrante de notre culture et s'inscrit dans nos processus et comportements dans tous les secteurs de l'entreprise. Notre adhésion aux principes du socio-capitalisme assure l'avenir de la connectivité au Canada tout en favorisant nos résultats financiers.

## Développer l'entreprise

Nous continuons de miser sur les bons investissements stratégiques pour développer l'entreprise, sans jamais perdre de vue les intérêts des parties prenantes. En 2019, nous avons progressé en tant qu'entreprise et avons amélioré les services offerts aux clients en franchissant plusieurs étapes importantes, comme le branchement d'une deux millionième adresse au réseau TELUS PureFibre. À la fin de l'année, ce réseau couvrait environ 70 pour cent de notre empreinte haute vitesse à large bande. Nous sommes en bonne voie d'achever cette infrastructure d'envergure générationnelle.

Le taux de fidélité de notre clientèle demeure le plus élevé du secteur, malgré la concurrence accrue. Cette fidélité témoigne de l'excellent travail des membres de notre équipe, qui continuent d'offrir une expérience exceptionnelle aux clients sur notre réseau primé. En 2019, 757 000 nouveaux clients des services mobiles, Internet haute vitesse, de télévision et de sécurité se sont ajoutés à notre clientèle, ce qui portait à 15,2 millions le nombre de nos connexions clients à la fin de l'année.

## Appliquer notre stratégie

Les membres de notre équipe continuent d'appliquer notre stratégie en donnant toujours la priorité aux clients et aux collectivités, comme le veut notre philosophie. Notre adhésion aux principes du socio-capitalisme favorise en outre notre réussite financière et opérationnelle et génère des retombées positives dans les collectivités que nous servons. Cette façon de faire, qu'épouse notre formidable équipe, nous a permis d'enregistrer des résultats financiers très favorables. Nos produits d'exploitation ont en effet continué de croître, atteignant 14,7 milliards de dollars en 2019, et nos actionnaires ont reçu 1,3 milliard de dollars grâce à notre programme de croissance du dividende.

## Regarder vers l'avant

Je suis convaincu que le travail remarquable des membres de l'équipe TELUS continuera de se traduire par une expérience client exceptionnelle. En nous employant à maintenir nos solides résultats financiers et opérationnels et à créer de la valeur de façon durable, nous ferons de 2020 une autre excellente année pour nos clients, nos investisseurs et nos collectivités.

Cordialement,



Doug French  
Vice-président à la direction et chef des services financiers  
Le 3 avril 2020

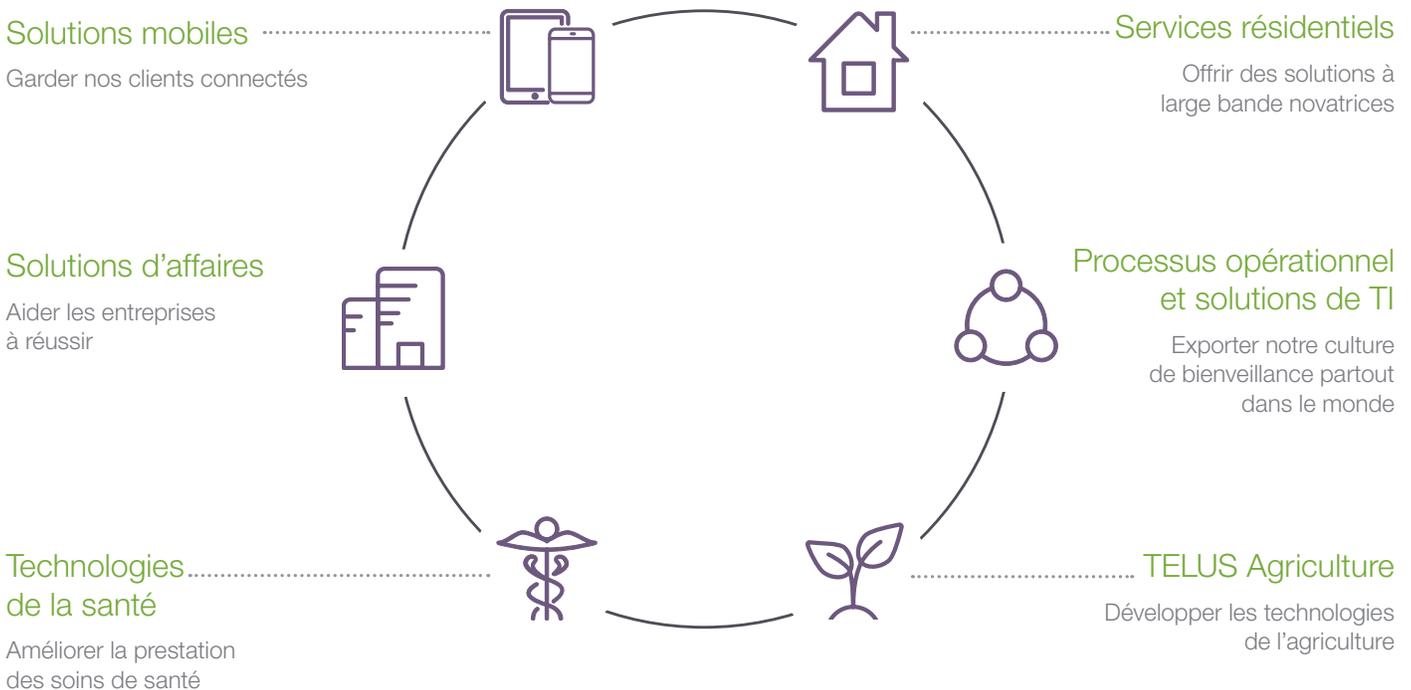
# NOTRE VOCATION SOCIALE

TELUS est une entreprise nationale du secteur des technologies de l'information et des communications. Fidèle à sa vocation sociale de créer un monde meilleur en connectant tous les Canadiens, elle génère des produits d'exploitation annuels de 14,7 milliards de dollars et fournit des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP et des services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité à 15,2 millions de clients.

Nous accordons depuis longtemps la priorité aux clients. Cette orientation transparaît dans toutes nos sphères d'activité et nous a valu de devenir un chef de file reconnu de la fidélisation et du service à la clientèle. TELUS Santé est le premier fournisseur de technologie de l'information dans le secteur de la santé au pays, tandis que TELUS International est un architecte d'expériences clients, qui conçoit et produit des solutions numériques pour des marques mondiales créatrices de marchés.

Fidèles à notre philosophie communautaire bien ancrée consistant à donner où nous vivons et à notre vocation sociale de connecter tous les Canadiens pour un monde meilleur, les membres actuels et retraités de notre équipe ont offert plus de 736 millions de dollars et plus de 1,4 million de jours de bénévolat à la collectivité depuis 2000. Leur générosité et leur action bénévole ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

## Nous nous sommes donné pour mission de générer, grâce à la technologie, des retombés positives dans les domaines suivants :





## Faits saillants de 2019



### DISTINCTIONS D'ENTREPRISE EN LIEN AVEC LA DURABILITÉ

4<sup>e</sup> année

de suite dans l'indice mondial de durabilité Dow Jones

Inscription sur la liste des 100 entreprises les plus durables du monde selon Corporate Knights



### EXCELLENCE ENVIRONNEMENTALE

Réduction de 15 %

de la consommation d'énergie au pays depuis 2010

Réduction de 31 %

des émissions de GES au pays depuis 2010



### MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Taux de mobilisation de 84 %

selon le sondage L'heure juste

Classement parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada selon Mediacorp



### ACTION COMMUNAUTAIRE

55 millions de dollars versés à la collectivité

40 000 participants aux 14<sup>e</sup> Journées du bénévolat de TELUS<sup>MD</sup>

## Notre chaîne de valeur

TELUS met l'accent sur la croissance à long terme de ses services mobiles et filaires au bénéfice des investisseurs, des clients, des membres de l'équipe, des fournisseurs et des collectivités. Nos produits et services améliorent la vie des Canadiens, favorisent la réussite des clients et contribuent au développement de collectivités en santé et de l'économie numérique canadienne.

TELUS emploie plus de 65 000 personnes au Canada et ailleurs dans le monde. Nous travaillons de concert pour mettre en place des pratiques commerciales durables et gérer notre incidence tout au long de la chaîne de valeur, comme l'illustre le graphique ci-dessous.



### Fournisseurs

Nous choisissons des fournisseurs qui s'engagent résolument sur la voie du développement durable en adhérant à nos principes relatifs à l'éthique, au respect de la vie privée, à la main-d'œuvre, à la santé et à la sécurité, aux droits de la personne et à l'environnement.

### Organismes de réglementation

La réglementation peut avoir une incidence majeure sur notre milieu d'exploitation. C'est pourquoi nous gérons ces risques avec soin. Nous défendons les intérêts des clients, de la collectivité et de l'entreprise en soulignant la qualité, la fiabilité et l'abordabilité de notre réseau au Canada.

### Investisseurs

Nous entretenons un dialogue ouvert et constructif avec nos investisseurs en communiquant de façon continue par divers moyens.

### Membres de notre équipe

Notre culture valorise l'individualité, célèbre la diversité et encourage les membres de l'équipe à personifier les valeurs de TELUS.

### Collectivités

Nous donnons où nous vivons en générant des retombées sociales positives et en contribuant à l'épanouissement collectif.

### Collectivités autochtones

Nous tissons des liens avec les collectivités autochtones en respectant le principe d'autodétermination et les droits inclus dans la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones.

### Partenaires

Partout dans le monde, nous misons sur la collaboration à l'interne et à l'externe, avec nos partenaires, pour améliorer nos pratiques et nos résultats en matière de durabilité.

### Clients

Nous trouvons des moyens novateurs de révolutionner la manière dont nos produits et services améliorent la qualité de vie des clients et réduisent notre incidence environnementale.

### Partenaires logistiques

En collaboration avec notre équipe technique et nos partenaires logistiques, nous avons mis en place des programmes pour recycler, récupérer ou réutiliser nos produits et équipements dans la mesure du possible.

### Organismes de réglementation en matière de vie privée

Nous gagnons et maintenons la confiance des clients en agissant avec vigilance pour protéger leurs renseignements personnels et utiliser leurs données d'une façon qui crée de la valeur, favorise le respect et assure la sécurité.

## Nos priorités

Nous comptons sur les observations diversifiées des parties prenantes pour orienter notre stratégie de durabilité, valider nos priorités et cerner les nouveaux enjeux. Ces renseignements nous aident à établir les priorités et les cibles dont les retombées potentielles sont les plus grandes pour l'entreprise, et qui sont les plus pertinentes pour la chaîne de valeur et les parties prenantes.

### Consultations et enjeux prioritaires

Nous classons nos priorités en deux catégories : les priorités liées à notre vocation sociale et les priorités fondamentales. Les priorités liées à notre vocation sociale correspondent aux

domaines où nous nous employons à produire des résultats commerciaux favorables de façon à pouvoir générer des retombées positives dans les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nos priorités fondamentales sont celles qui sous-tendent notre structure et notre stratégie commerciale axées sur la durabilité et pour lesquelles nous avons un devoir envers les parties prenantes.

Nous évaluons les enjeux prioritaires en analysant notre rendement et nos pratiques en matière de durabilité et en observant les tendances et attentes externes concernant les

pratiques commerciales responsables. Nous prenons par exemple les mesures jugées nécessaires à la suite de l'audit de certification annuel ISO 14001 et analysons notre bilan économique, social et environnemental tel qu'il est établi selon les critères de l'indice de durabilité Dow Jones.

Nos échanges directs avec les parties prenantes internes et externes nous permettent de recueillir des avis aussi judicieux qu'opportuns. En 2019, nous avons consulté les membres de notre équipe au moyen d'un sondage en ligne visant à déterminer les aspects de la durabilité auxquels ils attachent le plus d'importance, ainsi que les améliorations possibles. Nous avons aussi réalisé des sondages et des entrevues individuelles dans le but de mieux comprendre les enjeux sociétaux qui préoccupent les parties prenantes externes et ce que TELUS peut faire pour répondre à ceux-ci.

Afin d'évaluer et d'améliorer nos priorités, nous avons sondé, de façon directe et indirecte, les groupes concernés suivants :

- Clients
- Investisseurs
- Gouvernements et organismes de réglementation
- Organisations non gouvernementales (ONG)
- Fournisseurs et partenaires stratégiques
- Membres de la collectivité et partenaires communautaires
- Organisations paires et universitaires
- Membres de l'équipe

Ces échanges avec les parties prenantes nous ont aidés à déceler des risques émergents et de nouvelles possibilités, à déterminer les enjeux prioritaires et à confirmer nos constats.

**Priorités liées à notre vocation sociale :**

**Transformation des soins de santé**

Améliorer les résultats cliniques en facilitant l'accès aux soins et à l'information pertinente.



Transformation numérique	P.27
Soins virtuels	P.27
Cliniques mobiles	P.28

**Protection de la planète**

Réduire notre incidence environnementale.



Neutralité carbone nette d'ici 2030	P.29
Zéro déchet	P.34
Programme Des arbres pour notre papier	P.36

**Action sociale**

Permettre à tous de réaliser leur plein potentiel en agissant comme l'entreprise la plus généreuse du monde.



Journées du bénévolat de TELUS	P.43
Branché pour l'avenir	P.44
Fierté	P.46

**Connectivité pour tous les Canadiens**

Aider ceux qui en ont le plus besoin en comblant le fossé numérique et en veillant à la sécurité des Canadiens en ligne.



TELUS Averti	P.41
#ZéroIntimidation	P.42
UNIS	P.42

**Priorités fondamentales :**

**Retombées économiques**

Contribuer au développement de collectivités durables et de l'économie numérique canadienne.



Échanges avec les investisseurs	P.49
Paiement d'impôts	P.50
Technologies agricoles	P.50

**Notre équipe et notre culture**

Favoriser l'inclusion en valorisant la diversité des talents, des points de vue et des capacités parmi les membres de l'équipe.



Perfectionnement professionnel	P.55
Styles de travail	P.57
Diversité et inclusion	P.64

**Durabilité de la chaîne d'approvisionnement**

Arrimer les pratiques de la chaîne d'approvisionnement à notre philosophie consistant à accorder la priorité aux clients et aux collectivités.



Diversité des fournisseurs	P.70
Surveillance des fournisseurs	P.71
Minerais de conflit	P.72

**Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire**

Gagner et conserver la confiance des clients en adoptant des pratiques de confidentialité et de sécurité rigoureuses.



Protection de la vie privée dès la conception	P.73
Transparence	P.74
Accessibilité	P.76

## Notre vision d'avenir

TELUS compte parmi les nombreuses entreprises canadiennes qui participent à la réalisation des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, en collaboration avec le Global Compact Network Canada. Ces objectifs comprennent des cibles de transformation à l'échelle mondiale, qui visent à orienter

l'élaboration des politiques, la stratégie organisationnelle et la mobilisation des parties prenantes jusqu'en 2030. Nous croyons que les objectifs ci-après sur un, cinq et dix ans contribueront tout particulièrement à l'atteinte des ODD 3, 4, 11, 13 et 17.

### Priorité liée à notre vocation sociale

	Objectifs	Progrès	Contribution aux ODD
 <p><b>Transformation des soins de santé</b></p>	<p>D'ici 2025, 137 500 fournisseurs de soins primaires et complémentaires utiliseront la technologie de TELUS pour relier les membres de l'écosystème de santé et améliorer le système.</p> <p>Nous prévoyons franchir en 2020 le cap des 42 000 consultations totales dans les cliniques mobiles Santé pour l'avenir de TELUS (dont 20 000 consultations en 2020).</p>	<p>En 2019, 104 600 fournisseurs de soins primaires et complémentaires utilisaient la technologie de TELUS pour relier les membres de l'écosystème de santé.</p> <p>Depuis le lancement du programme Santé pour l'avenir, 22 000 consultations ont eu lieu dans nos cliniques mobiles. Nous avons par ailleurs conclu, en 2019, sept ententes de partenariat visant l'ajout de nouvelles cliniques.</p>	 <p>ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.</p>
 <p><b>Protection de la planète</b></p>	<p>D'ici 2025, 100 pour cent de nos besoins en électricité seront comblés par des sources d'énergie renouvelable.</p> <p>Nous deviendrons une entreprise carboneutre d'ici 2030.</p> <p>Nous réduirons notre intensité énergétique de moitié entre 2020 et 2030.</p>	<p>En 2019, nous avons dépassé nos objectifs climatiques précédents et avons réduit nos émissions de GES au pays de 31 pour cent par rapport à 2010.</p>	 <p>ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.</p>
 <p><b>Action sociale</b></p>	<p>D'ici 2020, les membres actifs et retraités de l'équipe TELUS auront donné au total plus de 12 millions d'heures à la collectivité, entre autres grâce aux 42 000 participants des Journées du bénévolat de TELUS dans le monde en 2020.</p>	<p>En 2019, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé 55 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires, en plus d'effectuer 1,1 million d'heures de bénévolat.</p>	 <p>ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.</p>
 <p><b>Connectivité pour tous les Canadiens</b></p>	<p>D'ici 2020, nous prévoyons avoir fourni un accès Internet haute vitesse à prix modique à 76 000 membres de familles canadiennes à faible revenu.</p> <p>D'ici 2020, nous prévoyons avoir fourni un téléphone intelligent et un forfait de données gratuits à 7 000 jeunes qui doivent quitter leur foyer d'accueil au moment d'atteindre l'âge de la majorité.</p> <p>D'ici 2020, nous prévoyons avoir informé un total de 325 000 jeunes, parents, enseignants, adultes et personnes âgées grâce aux ateliers de littératie numérique TELUS Averti.</p>	<p>Depuis le lancement du programme Internet pour l'avenir, nous avons fourni un accès Internet haute vitesse à prix modique à 39 000 membres de familles canadiennes à faible revenu.</p> <p>Depuis le lancement du programme Mobilité pour l'avenir, nous avons fourni un téléphone intelligent et un forfait de données gratuits à 3 900 jeunes qui passent à la vie autonome.</p> <p>En 2019, nous avons informé un total de 255 000 Canadiens grâce aux ateliers TELUS Averti.</p>	 <p>ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.</p>  <p>ODD 17 : Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement et le revitaliser.</p>



# GOUVERNANCE

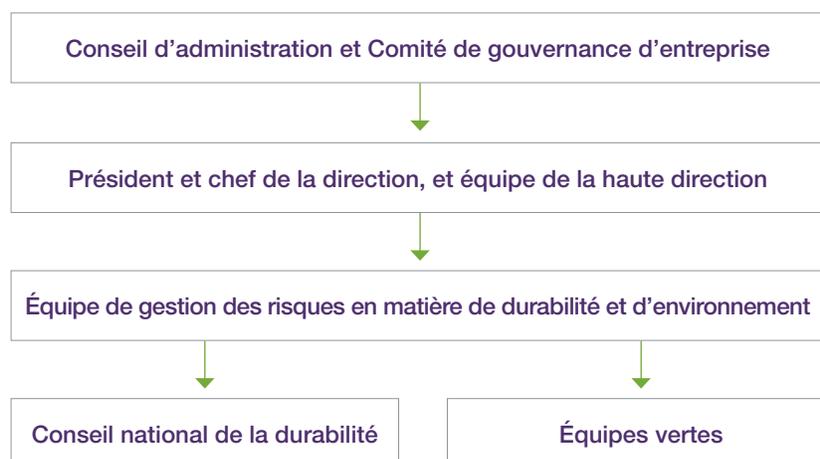
## Bonne gouvernance

TELUS a depuis longtemps adopté des pratiques de gouvernance et d'information éclairées et efficaces. Nous les réévaluons et les améliorons continuellement dans le but d'atteindre des normes toujours plus élevées et de renforcer notre transparence et notre intégrité d'année en année. Les membres de l'équipe TELUS travaillent de concert pour fournir des services dignes de sa marque, le futur est simple, et conformes à ses valeurs :

- 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.

Le graphique ci-dessous illustre la structure de gouvernance et de supervision des enjeux de durabilité (intégration et performance) à TELUS.

### Structure de gouvernance en matière de durabilité



Le conseil d'administration est responsable de la gestion avisée de l'entreprise, ce qui inclut la surveillance du risque. Il exerce cette surveillance des risques concernant la responsabilité sociale, l'environnement et la durabilité par l'entremise de son Comité de gouvernance d'entreprise. Ce dernier examine aussi le présent rapport sur la durabilité avant de le soumettre aux autres membres du conseil d'administration.

Les risques associés au climat sont établis par notre équipe de gestion des risques en matière de durabilité et d'environnement et nos équipes de gestion des risques d'entreprise, qui

soumettent ensuite des rapports d'étape trimestriels au Comité de gouvernance d'entreprise et informent le conseil d'administration au besoin. Ces rapports fournissent des informations pertinentes concernant la responsabilité, la conformité et les risques environnementaux.

Pour en savoir plus sur la surveillance des occasions et des risques liés au climat par le conseil d'administration, consultez la section se rapportant au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GTIFCC), aux pages 14 à 17 de notre [notice annuelle 2019](#).



### Diversité du conseil d'administration

Nous croyons que la diversité procure un avantage concurrentiel indéniable et qu'elle offre au conseil d'administration une variété de points de vue qui se rapproche de celle de la clientèle et des collectivités que nous servons.

Dans le cadre de notre politique de diversité au conseil, nous visons une composition d'au moins 30 pour cent de membres indépendants représentant la diversité, et une représentation minimale de 30 pour cent de membres de chaque sexe. Nous avons d'ores et déjà dépassé ces deux objectifs. En effet, les représentants de la diversité (6 candidats) et les femmes (5 candidates) représentent respectivement 50 pour cent et 42 pour cent des administrateurs indépendants mis en candidature à l'assemblée générale annuelle.

### Gérer la durabilité

L'orientation stratégique de l'ensemble de nos programmes de durabilité doit être approuvée par le président et chef de la direction et par les hauts dirigeants.

L'équipe de gestion des risques en matière de durabilité et d'environnement supervise l'élaboration et la gouvernance de notre stratégie de durabilité, intègre les questions de durabilité dans les activités de l'entreprise, déploie des programmes de formation et de sensibilisation au sujet de la durabilité et de l'environnement, et s'occupe de notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001.

Le Conseil national de la durabilité est un groupe diversifié composé d'une vingtaine de membres de l'équipe provenant de différents secteurs de l'entreprise. Ceux-ci consacrent jusqu'à 10 pour cent de leur temps à l'intégration de la durabilité dans la culture de TELUS. Ils provoquent des changements au moyen d'initiatives mobilisatrices en faveur de la durabilité. En 2019, ils ont par exemple réuni 500 membres de l'équipe pour nettoyer 30 berges dans différentes régions du pays, soutenu 500 autres membres qui ont pris part au défi Juillet sans plastique, et organisé 10 webinaires avec des experts externes en durabilité.

Réunissant des bénévoles de 17 endroits dans le monde, les Équipes vertes mettent en place des initiatives maison pour favoriser la durabilité dans leurs bureaux. En 2019, elles ont lancé un total de 50 initiatives : ateliers pour les membres de l'équipe sur l'heure du midi, activités communautaires de nettoyage partout au pays, potager sur place à Sainte-Marie, au Québec, et plus encore. Elles ont aussi installé trois systèmes DEL à énergie solaire, ramassé 450 kg de déchets au parc riverain Louise McKinney, à Edmonton, et recueilli 30 sacs de vêtements pour Diabète Canada, à Toronto.

### Lien paie-durabilité

Nous liions le rendement de l'entreprise sur le plan de la durabilité à la rémunération de tous les membres de l'équipe au moyen de la carte de pointage de l'entreprise, dont dépend la structure des primes de rendement. L'indice de socio-capitalisme intégré à la carte de pointage comprend des indicateurs de rendement concernant la réduction des GES et diverses retombées sociales.

## Échanges avec les parties prenantes

Nous sommes déterminés à intégrer les échanges avec les parties prenantes et les résultats connexes à nos processus de gouvernance, de planification stratégique et de prise de décisions dans tous les secteurs de l'entreprise. Nous croyons qu'il est crucial de bâtir des relations avec les parties prenantes et d'échanger avec elles sur une base continue. En tenant compte des attentes des personnes touchées par nos activités et de leurs répercussions sur nos activités, nous favorisons l'innovation et la croissance de l'entreprise.

Nous avons comme priorité de soutenir notre équipe, nos clients et notre vocation sociale en honorant la promesse de notre marque : le futur est simple. C'est pourquoi nous misons sur les échanges avec les parties prenantes et les investisseurs, dont

nous souhaitons connaître le point de vue, dans l'application de notre stratégie de croissance nationale.

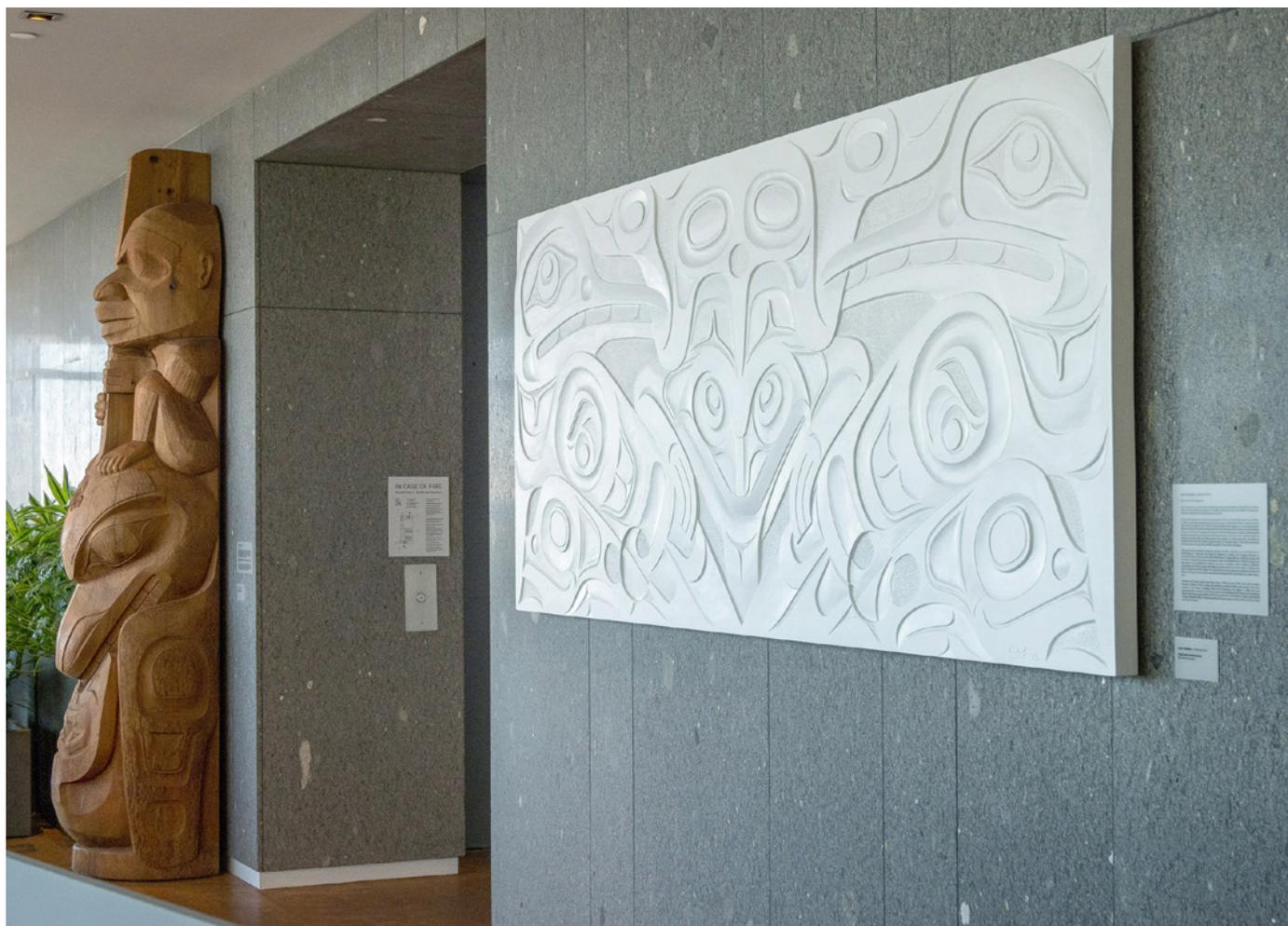
Ayant lieu dans l'ensemble de nos activités, ces échanges concernent principalement la divulgation de renseignements et prennent aussi la forme de contacts directs avec les membres de l'équipe, les clients et les investisseurs. Pour en savoir plus sur les parties prenantes de la chaîne de valeur, consultez la page 10.

Nous revoyons régulièrement la liste des principaux groupes de parties prenantes en nous fondant sur nos échanges avec ces dernières et nos analyses comparatives. Nous cherchons toujours à parfaire le cadre dans lequel les parties prenantes nous font part de leurs commentaires sur les sujets qui leur tiennent à cœur.

Vous trouverez ci-dessous une liste d'activités d'échanges avec les parties prenantes ayant eu lieu en 2019.

### Exemples d'activités d'échanges ayant eu lieu en 2019

Parties prenantes	Type d'échanges	Exemple de commentaires	Notre réponse
<b>Membres de l'équipe TELUS</b>	Sondage annuel auprès des membres de l'équipe pour déterminer les enjeux de durabilité qui leur tiennent le plus à cœur.	Les enjeux prioritaires pour les membres de l'équipe comprennent la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de GES, la consommation durable et la gestion des déchets, et la sécurité en ligne.	Protection de la planète : pages 29 à 40 Vie privée, transparence et conformité réglementaire : pages 73 à 77
<b>Investisseurs et analystes</b>	Rencontres individuelles, tournées, conférences, discussions avec la haute direction, conférences téléphoniques, communiqués de presse, relations avec les médias et assemblée générale annuelle des actionnaires.	Les investisseurs s'intéressent à la façon dont TELUS compte appliquer sa stratégie de croissance à long terme tout en continuant d'offrir une expérience client de qualité et en poursuivant ses investissements générationnels dans ses réseaux filaires et mobiles à large bande.	Retombées économiques : pages 49 à 53
<b>Clients</b>	Sondage en ligne auprès d'un échantillon représentatif de la population canadienne visant à déterminer les enjeux de durabilité qui lui tiennent le plus à cœur.	Les Canadiens ont indiqué que les dossiers auxquels TELUS doit s'atteler en priorité sont ceux de la sécurité en ligne, de l'énergie propre et renouvelable, et de l'alimentation nutritive, sûre et abordable.	Protection de la planète : pages 29 à 40 Vie privée, transparence et conformité réglementaire : pages 73 à 77
<b>Fournisseurs</b>	Rencontres de gestion sur le rendement des fournisseurs.	Les fournisseurs souhaitent collaborer avec TELUS à l'élaboration de plans d'amélioration de la performance et de la fiabilité des réseaux. Des rencontres trimestrielles nous permettent d'échanger des idées et de surveiller les progrès.	Durabilité de la chaîne d'approvisionnement : pages 70 à 72
<b>Collectivités</b>	Formés de personnes actives dans la collectivité, les comités d'investissement communautaire de TELUS formulent des recommandations quant aux projets, lieux et gens qui ont le plus besoin du soutien de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.	Les organismes ayant bénéficié du soutien de la Fondation en 2019 comprennent <u>Zero Ceiling</u> , un organisme de bienfaisance venant en aide aux jeunes vulnérables et sans abri, et <u>Scientifiques à l'école</u> , un organisme qui prépare les jeunes Canadiens à un avenir dominé par les STIM (science, technologie, ingénierie et mathématiques).	Action sociale : pages 43 à 47
<b>ONG</b>	Collaboration active avec des partenaires stratégiques du secteur des ONG sous forme d'échanges directs, de participation à des forums et de présence à des événements.	Nos pairs de Global Compact Network Canada nous ont conseillés quant à l'approche à adopter pour favoriser l'atteinte des objectifs de développement durable des Nations Unies et pour communiquer l'information connexe.	Notre vocation sociale : pages 8 à 12



## Échanges avec les peuples autochtones

Nous reconnaissons et respectons le fait que les peuples autochtones du Canada se composent de nations et de gouvernements protégés par le titre autochtone et les droits ancestraux inscrits dans la Constitution, et par les droits issus de traités. Nous appuyons fermement le principe de gouvernance autochtone et tenons à respecter, dans nos rapports avec ces peuples, le principe d'autodétermination et les droits établis par la [Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones](#).

Nous comprenons que des échanges constructifs et une réconciliation véritable avec les peuples autochtones doivent se fonder sur un dialogue inclusif, la collaboration et le partenariat. TELUS respecte profondément les peuples autochtones et souhaite tisser, avec les gouvernements et clients autochtones, de solides relations à long terme axées sur la collaboration. Nous collaborons avec les partenaires et les clients autochtones tout au long de l'élaboration et de la mise en œuvre des projets qui

touchent les peuples autochtones et leurs terres. Nous travaillons étroitement avec les collectivités pour nous assurer que nos activités et nos relations se déroulent dans le respect des normes culturelles et de l'environnement.

Grâce à notre réseau de pointe, à nos technologies avancées et à nos solutions sociales novatrices, nous soutenons les objectifs des peuples autochtones, comme combler les lacunes en matière de connectivité ainsi que les carences en santé et en éducation énoncées dans les [Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada](#). TELUS souhaite donc continuer d'apprendre en écoutant les organisations et les peuples autochtones et en collaborant avec eux.

Pour en savoir plus sur les initiatives de TELUS visant à offrir des services de connectivité aux collectivités autochtones, consultez notre [rapport de 2019 sur la connectivité en Colombie-Britannique](#).

## Éthique

En tant qu'entreprise citoyenne, nous avons la responsabilité éthique de prendre chaque décision avec une intégrité irréprochable. C'est pourquoi la culture de TELUS intègre le comportement éthique de tous les membres de l'équipe, y compris le personnel de sécurité, ainsi que des contractuels, fournisseurs, marchands, partenaires communautaires et membres du conseil d'administration.

Notre Code d'éthique et de conduite porte sur un large éventail de points très importants, parmi lesquels l'évitement de tout conflit d'intérêts, la sauvegarde de notre marque et de notre réputation, la protection des actifs, de l'information et de la propriété intellectuelle de l'entreprise, la concurrence légitime (y compris la lutte contre la corruption) et la protection des données et de la vie privée de nos clients. Il fait l'objet d'un réexamen et d'une mise à jour en bonne et due forme tous les deux ans, ou plus souvent si d'autres changements sont requis.

Chaque année, nous exigeons que les membres de l'équipe et les contractuels suivent un cours 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 début de 2020, la totalité des membres de l'équipe TELUS concernés avait suivi le cours de 2019.

### LigneÉthique TELUS

La 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 2019, 619 personnes ont communiqué avec le Bureau de l'éthique pour obtenir des conseils sur des questions d'éthique ou déposer une plainte. Il s'agit d'une baisse de 7 pour cent par rapport aux 665 demandes et plaintes formulées en 2018.

### Demandes et plaintes relatives à l'éthique

Type	2019	2018	2017	2016
Demandes d'avis	197	212	181	136
Plaintes relatives à l'éthique	422	453	394	356
<b>Nombre total d'appels</b>	<b>619</b>	<b>665</b>	<b>575</b>	<b>492</b>

En 2019, parmi les 619 demandes et plaintes reçues par le Bureau de l'éthique, on dénombrait 141 manquements au Code d'éthique et de conduite impliquant 163 membres de l'équipe, comparativement à 164 manquements impliquant 168 membres de l'équipe en 2018. Les manquements les plus fréquents concernaient le non-respect des politiques de l'entreprise. Aucun manquement ne concernait la divulgation financière ni un membre de la direction. Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions, et certaines ont donné lieu à

des mesures disciplinaires ou au congédiement d'un employé ou plus. Près de 70 pour cent des employés sanctionnés comptaient cinq années d'ancienneté ou moins.

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.

### Sanctions pour manquement à l'éthique

Mesures correctives	2019	2018	2017	2016
Licenciement	23	17	22	25
Suspension	16	19	26	24
Lettre au dossier	12	6	6	13
Démission	163	168	190	178
<b>Total des employés sanctionnés</b>	<b>163</b>	<b>168</b>	<b>190</b>	<b>178</b>

## Indice d'intégrité

Notre indice d'intégrité se fonde sur les modules de formation obligatoires des membres de l'équipe ainsi que sur des mesures internes et externes de la conformité avec les codes de conduite, sur le comportement de la haute direction et sur l'efficacité de la formation. La formation et ces pratiques fournissent une assise solide à l'équipe de direction chargée de la durabilité à TELUS et s'appuient sur :

- une conduite conforme à l'éthique, le respect de normes d'éthique et l'établissement d'attentes connexes de la part des dirigeants;
- un conseil d'administration indépendant et judicieux qui supervise la gestion;
- la responsabilisation à l'égard des clients, des membres de l'équipe, des investisseurs et d'autres parties prenantes;
- des contrôles internes efficaces et la communication transparente des objectifs stratégiques;
- des certifications à l'interne et à l'externe;
- une rémunération de la direction fondée sur le rendement et la prise de risques responsables.

## Lutte contre la corruption

La politique de lutte contre la corruption de TELUS s'applique à tous les membres de l'équipe, y compris au conseil d'administration et aux filiales en propriété exclusive ou entièrement contrôlées, ainsi qu'aux entités dans lesquelles TELUS détient une participation majoritaire. En 2019, elle a été mise à jour, avec l'approbation du conseil d'administration, à la suite de changements législatifs et de l'évolution de cette question à l'échelle internationale.

Notre programme de conformité anticorruption comprend aussi des activités de sensibilisation et de formation des membres de l'équipe ainsi que des activités visant le respect des normes de vérification diligente et fondées sur les meilleures pratiques destinées aux entreprises canadiennes comparables.

Aucune violation de la politique de lutte contre la corruption n'a été signalée à notre Bureau du chef des données et des relations de confiance en 2019. Aucun contrat avec des partenaires d'affaires n'a été résilié et aucun employé n'a été sanctionné en lien avec des affaires de corruption.

## Accorder la priorité aux clients

Notre volonté d'offrir un service à la clientèle exceptionnel trouve écho dans nos priorités d'entreprise ainsi que dans nos processus et nos actions. Que nous offrons un service en personne ou par l'intermédiaire d'assistants personnels utilisant l'intelligence artificielle ou que nous construisions nos réseaux 5G<sup>1</sup> de pointe, nous nous assurons de soutenir nos clients de façon exemplaire.

Chaque année, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) publie un rapport faisant état des statistiques sur les plaintes déposées contre les

entreprises de télécommunication. Pour la huitième année consécutive, TELUS est le fournisseur de services national ayant fait l'objet du plus petit nombre de plaintes de la part des clients selon le rapport annuel de la CPRST.

Koodo a pour sa part été visée par le plus petit nombre de plaintes parmi les marques dérivées<sup>2</sup> pour la dixième année de suite. En plus d'avoir fait l'objet de moins de plaintes que tout autre fournisseur de services national, TELUS affiche le taux de règlement de plaintes le plus élevé, soit 91,5 pour cent.

Marque	2019 <sup>1</sup>		2018 <sup>2</sup>	
	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur
TELUS	1 610	8,3	944	6,6
Koodo Mobile	755	3,9	360	2,5
Public Mobile	191	1,0	142	1,0

1 Données allant du 1er août 2018 au 31 juillet 2019.

2 Données allant du 1er août 2017 au 31 juillet 2018.

Comme le démontrent les données de 2018, le secteur en général a été visé par un plus grand nombre de plaintes. Selon le rapport de 2018-2019 portant sur la période allant du 1er août 2018 au 31 juillet 2019, TELUS a été visée par 1 610 des 19 287 plaintes reçues (8,3 pour cent du total). Il s'agit d'une augmentation d'environ 70 pour cent par rapport à l'année précédente. Les facteurs qui suivent expliquent cette hausse généralisée des plaintes dans l'industrie :

- Une plus grande sensibilisation du public au fait que la CPRST est un organisme auquel on peut soumettre des plaintes
- Les problèmes de facturation et les contentieux relatifs aux ententes de service, qui sont les deux principaux types de problèmes signalés par les consommateurs canadiens de services mobiles, Internet et télévisuels

1 Technologie de cinquième génération offrant un accès à haut débit au réseau cellulaire. L'association sectorielle 3GPP qualifie de « 5G » tout système utilisant des solutions logicielles 5G NR (5G New Radio). Cette définition est entrée dans l'usage courant vers la fin de 2018.

2 Marque distincte lancée par entreprise établie dans un marché qu'elle occupe déjà.



Les plaintes visant TELUS découlent principalement de différences entre les attentes du client concernant son abonnement et le service reçu. Par exemple, un manque de clarté quant aux rabais pouvant être modifiés ou qui sont conditionnels à la conservation de certains autres services peut entraîner des frais plus élevés que prévu pour le client.

### Amélioration de l'expérience client

Des équipes de toute l'entreprise collaborent pour trouver et éliminer les irritants pour les clients et offrir un service exceptionnel lors de chaque contact avec la clientèle.

TELUS a réalisé différentes améliorations en 2019 :

- Adoption de mesures pour réduire le temps d'attente pour joindre nos équipes de service à la clientèle
- Amélioration de l'expérience numérique grâce à l'intelligence artificielle et aux capacités de libre-service, au moyen d'applications comme l'Assistant TELUS, l'Assitant Koodo, l'Assistant vocal automatisé et l'application Mon TELUS
- Simplification du langage utilisé dans nos ententes pour les rendre plus faciles à comprendre
- Lancement du programme Paiements faciles de TELUS<sup>MD</sup> et des forfaits Sans tracas
- Investissements continus dans notre réseau de calibre mondial de manière à ce que 99 pour cent des Canadiens puissent profiter de la vitesse, de la couverture et de la qualité hors pair du réseau mobile 4G LTE de TELUS et que plus de deux millions de foyers canadiens aient accès à une connexion filaire haute vitesse à large bande<sup>3</sup> fiable grâce à TELUS PureFibre<sup>MD</sup>

Nous ne serons pas satisfaits tant que notre service à la clientèle ne sera pas considéré comme le meilleur du monde. D'ailleurs, nous sommes toujours à l'écoute des commentaires, nous examinons chaque plainte et nous trouvons des solutions dont profiteront tous les clients. Consultez la section Retombées

économiques à la page 49 pour en savoir plus sur nos initiatives d'amélioration continue de la fiabilité du réseau mobile et des solutions résidentielles et nos initiatives de développement des infrastructures réseau.

### Temps de disponibilité du réseau

Garder nos clients connectés, même en cas de catastrophe naturelle, est une priorité majeure. Nous travaillons jour et nuit pour maintenir l'accès au réseau mobile dans les zones touchées et installer le réseau TELUS PureFibre<sup>MD</sup> dans les abris de secours. En 2019, notre fréquence moyenne d'interruption de service, calculée en divisant le nombre total d'interruptions pour les clients par le nombre total de clients servis, s'établissait à 1,59. La durée moyenne de nos interruptions de service, soit la somme de la durée de toutes les interruptions divisée par le nombre de clients touchés, était de 17,23 minutes (par client et par interruption).

La panne causée par l'ouragan Dorian dans les provinces de l'Atlantique est un exemple de cas ayant contribué à la fréquence et à la durée des interruptions de service en 2019. L'ouragan a entraîné d'importantes pannes de courant du 7 au 10 septembre 2019. Sans cet événement, la fréquence et la durée des interruptions de service auraient été beaucoup plus basses.

En 2020, nous prévoyons consolider notre stratégie de continuité des affaires. Nous comptons améliorer notre capacité à comprendre et à gérer les risques opérationnels ainsi qu'à réagir lors de perturbations des activités et à assurer la reprise par la suite. De plus, nous renforcerons la résilience de notre chaîne d'approvisionnement en collaborant avec nos marchands et fournisseurs les plus importants afin de les aider à remplir leurs obligations contractuelles envers TELUS advenant une perturbation de leurs activités.

3 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 d'au moins 1,5 Mbit/s.

## Gestion du risque et continuité des affaires

La gestion efficace du risque est un fondement de notre leadership en matière de durabilité. Nous définissons le risque d'entreprise comme le degré d'exposition associé à l'atteinte d'objectifs stratégiques par rapport à l'efficacité des opérations, à la fiabilité et l'intégrité des rapports financiers, à la conformité avec les lois, les règlements, les politiques, les procédures et les contrats, et à la protection des actifs dans une culture d'entreprise fondée sur l'éthique.

Nous avons mis en place, à l'échelle de l'entreprise, des pratiques d'évaluation des risques et des contrôles qui intègrent et sollicitent le savoir et les compétences des membres de l'équipe de tous les secteurs et échelons de l'organisation, y compris le conseil d'administration. Nous améliorons continuellement nos pratiques de gouvernance d'entreprise relative au risque en :

- évaluant les perceptions de la résilience face au risque, de la propension au risque et de l'intégration de la gestion du risque aux processus décisionnels clés;
- affectant, au sein de la direction, des responsables à la gestion et à l'atténuation des principaux risques, dont ceux liés au climat;
- intégrant l'information dans le processus de planification stratégique et dans l'évaluation des risques de l'entreprise.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation et d'atténuation des risques à la rubrique 10 (Risques et gestion des risques) de notre [rapport de gestion annuel 2019](#), ainsi que d'éventuelles mises à jour dans nos [rapports de gestion trimestriels](#).

### Continuité des affaires

Nous connaissons les menaces pouvant nous empêcher de remplir nos obligations envers nos clients, les membres de notre équipe, la collectivité et nos actionnaires. Nous croyons qu'un programme de continuité des affaires rigoureux et souple est la pierre angulaire de notre engagement. Les clients d'abord, de la fiabilité de nos produits et services et de notre soutien aux collectivités.

Notre programme de continuité des affaires comprend les éléments clés suivants :

- Structure de gouvernance misant sur le soutien de la direction, la surveillance du conseil d'administration et la mobilisation de toute l'organisation
- Programme fondé sur les risques et cadre de planification reposant sur les meilleures pratiques de l'industrie
- Surveillance et gestion constantes des menaces et des répercussions projetées, et application de mesures d'atténuation et de préparation pour répondre à celles-ci

- Cadre complet de gestion des situations d'urgence intégrant une stratégie cohérente pour tous les niveaux de menace
- Équipe de gestion de crise formée de hauts dirigeants et comptant sur des collaborateurs clés directs à l'interne comme à l'externe
- Culture de résilience favorisant 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 annuels et l'intégration de la résilience aux processus organisationnels)

D'importantes initiatives concernant la continuité des affaires ont été mise en œuvre en 2019 : ateliers semestriels sur la préparation aux phénomènes météorologiques saisonniers, examen administratif du contrôle des risques associés aux sites et ressources de première importance, et diffusion d'informations pour aider les équipes de première ligne à répondre aux questions des clients au sujet de la fiabilité du réseau, des produits et des services de TELUS en situation d'urgence.

### Intervenir après un incident

Nous affichons une solide feuille de route dans la gestion des répercussions d'incidents perturbateurs, comme les feux de forêt, les inondations et les phénomènes météorologiques violents. En pareilles situations, nous apportons notre soutien aux collectivités, à nos clients et aux membres de notre équipe au moyen de divers programmes :

- Gratuité des services (minutes d'appel, textos et données), et élimination du défaut de paiement mensuel et des frais associés aux retards de paiement
- Remplacement de l'équipement endommagé sans frais et prêt de téléphones aux clients
- Mise en place de files d'attente spéciales dans les centres de contact pour répondre aux besoins des clients touchés
- Distribution de trousse de toilette et de sacs à dos aux personnes touchées
- Lancement et gestion de campagnes de dons par texto
- Doublement des dons versés par les membres de l'équipe TELUS sur le site de l'équipe TELUS bienfaisance

Notre programme rigoureux et souple de continuité des affaires nous vaut régulièrement des marques de reconnaissance d'organismes internationaux de premier plan : Notre intervention lors des feux de forêt de 2017 en Colombie-Britannique nous a récemment valu, en 2019, d'être finalistes au prix du fournisseur de services de l'année du Disaster Recovery Institute.

### Soutenir les collectivités dans le besoin

En collaboration avec l'ensemble des administrations publiques, nous appuyons les initiatives de préparation aux situations d'urgence en participant à des évaluations des risques, à des exercices et à d'autres initiatives de planification. Nous contribuons aux interventions en fournissant des services et de l'équipement essentiels, ainsi qu'en adaptant nos propres mesures d'intervention et de reprise des activités aux priorités gouvernementales et communautaires. Notre soutien peut prendre différentes formes :

- Téléphones mobiles d'urgence pour les premiers répondants et les autorités
- Services de télécommunication dans les lieux de rassemblement communautaire et les centres d'accueil

- Articles d'hygiène remis aux personnes évacuées de leur maison
- Aide lors du retour dans les collectivités à la suite d'une évacuation massive

En 2019, nous avons créé la brochure *Appui aux opérations d'urgence*, qui informe les organismes d'intervention d'urgence gouvernementaux de manière proactive de l'aide que nous pouvons fournir lors des situations d'urgence.

Nous faisons aussi partie des membres fondateurs du Groupe de travail sur la résilience des télécommunications du Canada, un groupe national qui réunit des représentants des entreprises de télécommunication et du gouvernement fédéral œuvrant à accroître la résilience. En situation d'urgence, nous travaillons en étroite collaboration avec le Groupe de travail pour mettre en commun de l'information et des ressources.

## PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE DANS LES COLLECTIVITÉS

TELUS ne fait pas que répondre aux urgences; nous nous y préparons aussi. Toute l'année, nous nous efforçons de mettre en place un réseau redondant et robuste pour faire face aux urgences.

« Lorsque nous recevons un appel du Comité de gestion des opérations d'urgence (CGOU), notre objectif est de pouvoir répondre qu'il n'y a aucune répercussion lorsqu'on nous demande comment les choses se passent ou ce qui s'est produit dans un secteur en particulier, affirme Parm Sandhu, directeur général, Assurance du réseau – C.-B., au sein de l'équipe Exploitation du réseau et des systèmes. Grâce à une préparation adéquate, nous arrivons à pleinement prêter main-forte aux collectivités en période de crise. »

### La planification facilite la préparation

Parm et son équipe collaborent étroitement avec d'autres équipes, comme Gestion des événements de TELUS, Transport et opérations de commutation, et Assurance et intégrité du réseau IP, afin d'améliorer la redondance et la robustesse de notre système

De plus, les techniciens de l'équipe Infrastructures critiques effectuent l'entretien et la réparation périodiques des dispositifs de chauffage, de ventilation et de climatisation, des génératrices et des batteries afin de réduire les répercussions sur les collectivités en leur permettant d'avoir accès aux services téléphoniques et de données lorsqu'elles en ont besoin. Ensemble, ces équipes passent d'innombrables heures à concevoir des systèmes et à analyser des programmes de maintenance pour renforcer continuellement l'équipement en cas d'urgence, comme un incendie ou une inondation.

### Passer de la parole aux actes

En 2019, l'équipe du CGOU a contribué aux mesures de protection des collectivités et des infrastructures lors de quatre événements marquants.

**Inondations printanières en Ontario et au Québec :** Le printemps dernier, l'état d'urgence a été déclaré dans 38 municipalités de l'Ontario et du Québec en raison d'inondations majeures, qui ont forcé 10 000 personnes à évacuer leur foyer. TELUS a tout de suite contribué aux mesures d'urgence et de rétablissement par l'action bénévole et la coordination avec les autorités provinciales.



**Feux de forêt en Alberta :** Des milliers de personnes ont été forcées d'évacuer leur domicile en raison des feux de forêt ayant sévi dans le Nord-Ouest de l'Alberta au cours de l'été 2019. Lors de ces événements catastrophiques, le CGOU de TELUS est intervenu avec une série de mesures, dont le déploiement de terminaux intelligents dans les centres d'opérations d'urgence locaux et régionaux afin d'offrir des connexions réseau aux services d'urgence. Nous avons aussi installé des sites cellulaires temporaires pour servir les centres d'évacuation de Calling Lake et de La Crete ainsi que le centre des opérations d'urgence provincial de High Level. Enfin, nous avons fourni une connexion par fibre optique au centre des opérations d'urgence régional de Nordegg.

**Ouragan Dorian :** Le 7 septembre, les provinces de l'Atlantique étaient frappées par l'ouragan Dorian, de catégorie 2. En ont résulté des pannes d'électricité en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador. Au plus fort de la crise, plus de 500 000 abonnés ont été privés de courant, et quelque 145 000 clients des services mobiles de TELUS, Koodo et Public Mobile ont été touchés. Le CGOU est intervenu rapidement et TELUS a facilité la vie des clients touchés par l'ouragan en éliminant les frais d'utilisation excédentaire liés aux données à aux messages texte.

**Tempêtes à Winnipeg :** En octobre 2019, une tempête de neige accompagnée de forts vents a provoqué des pannes d'électricité à grande échelle dans le Sud du Manitoba, où 39 000 clients ont été privés de courant. Nous avons réagi en établissant, avec l'Organisation des mesures d'urgence du Manitoba, un processus de mobilisation officiel pour améliorer la connaissance de la situation et mieux coordonner les mesures d'atténuation, d'intervention et de rétablissement. Nous avons aussi sollicité plusieurs ordres de gouvernement et partenaires du secteur des télécommunications pour harmoniser nos efforts d'intervention et de récupération.

### Soutenir nos clients et la collectivité

Dans ces quatre situations d'urgence, TELUS a maintenu ouvertes les voies de communication essentielles pour les clients, les membres de l'équipe et les premiers répondants, facilitant ainsi les interventions d'urgence vitales et permettant aux membres de la collectivité de rester en contact avec leurs proches. Les membres de notre équipe ont aussi travaillé sans relâche pour offrir des ressources et des services additionnels. Par exemple :

- Nous avons fourni un apport en argent et en nature, y compris sous forme d'amélioration des infrastructures.
- Nous avons fourni des trousse de toilette, des chargeurs de téléphone et un soutien financier à des organismes de bienfaisance enregistrés appuyant les efforts de reconstruction
- Nous avons égalé les dons faits par les membres de l'équipe et encouragé les clients à faire des dons en magasin et par texto.
- Nous avons annulé, pendant un certain temps, les frais d'utilisation excédentaire de données pour tous les clients des services mobiles dans les régions touchées.
- Nous avons mis à niveau les services Wi-Fi publics dans des centres d'évacuation.
- Nous avons fourni des téléphones satellites aux intervenants d'urgence.
- Nous avons protégé les points critiques de notre réseau, de façon à ce que les clients puissent rester connectés.
- Nous avons déployé des stations et des tours cellulaires mobiles pour augmenter la couverture et la capacité du réseau dans des endroits clés.
- Nous avons mis à niveau notre réseau pour assurer la prise en charge d'un trafic accru dans les zones touchées.

Nous avons établi des relations avec nos partenaires pour nous préparer à d'éventuels incidents touchant leurs infrastructures et pouvant se répercuter sur le service offert aux clients de TELUS. Notre stratégie exemplaire d'intervention en cas d'urgence, les efforts déployés par l'équipe pour empêcher l'interruption des services et notre volonté indéfectible de soutenir la collectivité témoignent de notre engagement à l'égard de la population et des clients.

### Gouvernance du risque à la propriété

L'équipe Gouvernance du risque à la propriété collabore avec d'autres équipes de TELUS pour s'assurer que nous gérons convenablement les risques associés aux installations essentielles sur lesquelles repose notre réseau. Chaque année, nous effectuons un audit des risques à la propriété pour détecter, évaluer et surveiller de façon systématique les risques

dans différents sites cruciaux. Les priorités de cet audit sont fondées sur la liste des points vitaux de TELUS, qui divise les installations en catégories et établit les sites cruciaux, où risquent d'être compromises la fiabilité du réseau et la sécurité des membres de l'équipe en cas d'incident majeur (incendie, tremblement de terre, inondation, etc.). of potential adverse events (e.g., fire, earthquake, flood, etc.).

A close-up photograph of a purple tulip flower in the foreground, with several other tulips and green leaves visible in the background. The background is softly blurred, creating a shallow depth of field. The text is overlaid on the central part of the image.

**PRIORITÉS LIÉES  
À NOTRE VOCATION  
SOCIALE**



## Transformation des soins de santé

En s'attaquant à l'un des défis les plus pressants au pays, soit accroître l'efficacité des soins de santé, TELUS Santé témoigne des mesures que nous prenons pour concrétiser notre vocation sociale. En nous appuyant sur une stratégie rigoureusement définie et en tirant profit de la technologie, nous contribuons à améliorer la santé des Canadiens et à créer un monde meilleur.

### Gouvernance et supervision

Nous sommes d'avis que la technologie a un rôle à jouer dans l'amélioration durable de l'expérience des Canadiens en matière de santé. Qu'il s'agisse de mettre les médecins et les autres professionnels de la santé en relation entre eux et avec leurs patients ou d'utiliser l'information pour rendre les mesures de prévention et de mieux-être plus accessibles, nous sommes déterminés à offrir des produits et services fiables qui favorisent l'autonomie des patients et facilitent le travail des fournisseurs de soins.

Selon les parties prenantes du secteur de la santé, il est impératif d'améliorer la satisfaction, l'expérience et la sécurité des patients, de faciliter l'accès aux soins cliniques et de réduire leurs coûts. Guidée par cet objectif, l'équipe TELUS Santé a cerné cinq principaux domaines dans lesquels notre technologie de l'information et de la communication peut apporter des changements positifs :

- Accès aux soins de santé
- Gestion des maladies chroniques
- Erreurs de médication et non-observance thérapeutique
- Dossiers de santé personnels
- Amélioration du rendement

## Accès aux soins de santé

Selon l'Institut canadien d'information sur la santé, de nombreux Canadiens sont insatisfaits des temps d'attente et de l'accès aux soins, et le pays continue de faire piètre figure dans les classements internationaux sur le plan des temps d'attente<sup>4</sup>. De fait, plus de la moitié des Canadiens trouvent qu'il est difficile d'obtenir des soins médicaux le soir, la fin de semaine ou pendant les jours fériés, à moins de se rendre à l'urgence. Par ailleurs, plus de cinq millions de Canadiens n'ont pas de médecin de famille<sup>5</sup>. C'est pourquoi TELUS Santé offre des solutions de soins virtuels, qui mettent en contact patients et médecins simplement au moyen de leurs téléphones intelligents.

### Babylon par TELUS Santé

En mars 2019, nous avons lancé Babylon par TELUS Santé, en partenariat avec Babylon Health. Cette solution de soins de santé virtuels prend la forme d'une application qui donne aux Canadiens un moyen pratique de prendre leur santé en main en utilisant leur téléphone intelligent.

Au lancement de l'application, les résidents de la Colombie-Britannique ont été les premiers à avoir accès à la fonction de consultation vidéo et à pouvoir consulter en privé et en toute sécurité des médecins autorisés de la province, à partir de

n'importe quel endroit, sur leur téléphone intelligent. Les médecins sont disponibles sept jours par semaine, y compris les jours fériés, ce qui accroît et facilite l'accès aux soins.

À partir de l'application, les Britanno-Colombiens peuvent aussi consulter et gérer leurs renseignements de santé, qui sont stockés en toute sécurité. Ils peuvent ainsi lire les notes de consultation du médecin et les transmettre à leur médecin de famille, s'ils en ont un. L'application permet aussi aux utilisateurs de regarder autant de fois qu'ils le souhaitent la vidéo de leur consultation, seuls ou en compagnie d'autres personnes, en plus de consulter leurs ordonnances pour aller les récupérer à leur pharmacie.

Depuis le lancement de l'application en 2019, des dizaines de milliers de Canadiens l'ont utilisée pour obtenir une consultation virtuelle. Les commentaires positifs des utilisateurs soulignent l'empathie des médecins et la qualité des soins. Ils témoignent aussi de la convivialité de l'application et de la commodité de pouvoir consulter un médecin au moment opportun.

En 2020, l'application sera lancée en version française, et la fonction de consultation sera accessible à un plus grand nombre de gens au pays. La prochaine étape dans notre mission pour

<sup>4</sup> Les temps d'attente pour les interventions prioritaires au Canada, 2019

<sup>5</sup> Soins de santé primaires



rendre les soins de santé plus accessibles aux Canadiens consistera à mettre la technologie directement à la disposition des médecins. Grâce à des intégrations aux systèmes actuels de dossiers médicaux électroniques de TELUS, les médecins pourront s'entretenir virtuellement avec leurs patients. Renseignez-vous sur [Babylon par TELUS Santé](#).

### Compagnon Santé connectée

En 2019, TELUS est devenue le plus important fournisseur de services d'intervention en cas d'urgence appartenant à des intérêts canadiens. En fournissant un accès instantané et en tout temps à de l'aide au moyen du Compagnon Santé connectée<sup>MC</sup>, TELUS aide les Canadiens à mener une vie autonome en toute sécurité. En faisant l'acquisition de DirectAlert, nous nous sommes dotés des capacités nécessaires pour élargir la portée de notre service, qui est maintenant offert en français et en anglais à l'échelle du pays. Renseignez-vous sur le [LivingWell Companion](#).

### Akira par TELUS Santé

En moyenne, les Canadiens prennent congé de deux à six jours par année pour aller chez le médecin. Selon les estimations, les absences pour des raisons de santé représentent pour les employeurs des pertes de revenus d'environ 16 milliards de dollars par année<sup>6</sup>.

TELUS Santé cherche à améliorer l'expérience des patients et l'efficacité des soins de santé en misant sur la technologie évoluée, c'est pourquoi elle met l'application de soins virtuels Akira à la disposition des employeurs. L'application simplifie l'expérience de soins en faisant profiter les employés et les membres de leur famille, ainsi que les employeurs, d'un accès sur demande aux fournisseurs de soins primaires. Les échanges peuvent se faire par messagerie texte, conversation vidéo ou clavardage. Les employés peuvent aussi utiliser l'application pour renouveler des ordonnances, obtenir une recommandation afin de consulter un spécialiste ou demander des tests en laboratoire.

Les soins virtuels entraînent une réduction des temps d'attente, des visites à l'urgence et des rendez-vous manqués, en plus d'éliminer des obstacles à l'accès aux soins. Ils peuvent donc aider les Canadiens à obtenir le traitement dont ils ont besoin, au moment opportun. Renseignez-vous sur [Akira](#).

6 Combien l'absentéisme vous coûte-t-il?

## Gestion des maladies chroniques

Un Canadien sur trois est diabétique ou prédiabétique<sup>7</sup>. De plus, les maladies cardiaques représentent la deuxième cause de décès<sup>8</sup> et les traitements contre le cancer comptent pour au moins 9 pour cent des dépenses totales en santé au pays.

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 probants et miser sur des outils et des technologies de pointe. Nos solutions favorisent l'efficacité et la collaboration entre patients, médecins et pharmaciens, en plus d'améliorer les retombées pour les patients. En voici quelques-unes :

- Dossier médical électronique (DME) : 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 sécurisée 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.
- 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.

## Erreurs de médication et non-observance thérapeutique

Les effets indésirables des médicaments, les erreurs d'ordonnance et le fait que des patients n'adhèrent pas à leur traitement médicamenteux sont des problèmes fréquents au pays. En effet, selon un rapport de l'Organisation mondiale de la Santé, au Canada, la non-observance thérapeutique occasionne 5 pour cent des hospitalisations et 5 pour cent des visites chez le médecin, ce qui représente des dépenses supplémentaires de 4 milliards de dollars par année pour le système de santé<sup>9</sup>. De plus, la hausse du prix des médicaments exerce une pression financière sur les patients, les employeurs et les gouvernements.

Afin d'optimiser le choix des médicaments pour les patients, de simplifier la détection des interactions médicamenteuses et de permettre une bonne gestion thérapeutique, TELUS offre plusieurs outils qui facilitent la prise de décisions et améliorent les résultats cliniques. En voici quelques-uns :

- Système d'information sur les médicaments : Met en contact pharmaciens, médecins et autres fournisseurs de soins de

santé autorisés, qui peuvent accéder au profil pharmacologique des patients 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 des patients. Les équipes médicales peuvent ainsi obtenir les renseignements précis, complets et à jour dont elles ont besoin pour prodiguer les meilleurs soins possible.
- Espace pharma TELUS : Permet aux patients de consulter la liste des médicaments inscrits dans leur dossier, de demander des renouvellements d'ordonnance et d'obtenir des renseignements à jour sur leurs ordonnances.
- PharmaConnect<sup>MC</sup> : Offre un service de communication avec les patients qui s'intègre au système de gestion d'officine Kroll<sup>MC</sup>. Les patients peuvent consulter leur dossier de médicaments et demander un renouvellement à partir de leur appareil mobile ou de leur ordinateur.

## Dossiers de santé personnels

Le Canada accuse un retard sur le plan des outils et des technologies qui aident les patients à gérer leurs propres soins<sup>10</sup>. TELUS propose des outils en ligne pour faciliter les choses aux gens qui souhaitent adopter de saines habitudes de vie, comprendre les risques de maladies chroniques ou autres, changer leur comportement de façon à réduire les risques et, s'ils sont malades, prendre en charge leur maladie efficacement. Nos solutions efficaces de dossiers médicaux électroniques

(DME), de dossiers de santé personnels (DSP) et de télésurveillance des patients favorisent la collaboration entre patients, médecins et pharmaciens, en plus d'améliorer les retombées pour les patients.

Dossiers en ligne conviviaux, les DSP permettent aux patients de gérer l'information sur leur santé en leur brossant un portrait autogéré de leur parcours de santé. Les Canadiens qui

7 One in three Canadians is living with diabetes or prediabetes, yet knowledge of risk and complications of disease remains low.

8 Cardiovascular disease in Canada.

9 Adherence to long-term therapies.

10 Nouveau rapport de l'ACM : les Canadiens veulent que les soins de santé arrivent dans l'ère numérique.

disposent d'un DSP peuvent y inscrire des renseignements comme leur date de naissance, le nom de personnes à joindre en cas d'urgence, leurs antécédents médicaux, leurs allergies,

leurs affections et leurs maladies chroniques. Ils peuvent aussi se servir de leur DSP en cas d'urgence, en voyage ou lorsqu'ils consultent un médecin qui ne connaît pas tous leurs

## Amélioration de l'efficacité

Au Canada, la majeure partie de l'expérience de soins se déroule en milieu communautaire et prend la forme de rencontres isolées avec des professionnels de la santé qui travaillent en vase clos. Nous travaillons donc pour que les patients et les professionnels de la santé aient accès aux renseignements de santé pertinents, partout et en tout temps.

La Plateforme d'interconnexion TELUS Santé est une plateforme sécurisée fondée sur des normes et indépendante de tout

fournisseur, qui permet aux cliniciens en soins de santé primaires d'échanger entre eux pour améliorer la qualité des soins. S'appuyant sur un éventail d'outils intégrés de TELUS et de ses partenaires, la plateforme est directement intégrée au système de gestion de la pratique des professionnels de la santé. Elle améliore les soins en permettant l'utilisation de solutions comme PrescripTion (ordonnances électroniques) et MedDialog<sup>MD</sup> (communication clinique), et de la prise de rendez-vous en ligne par les patients.

### PROGRAMME DE SOINS PARAMÉDICAUX DE PROXIMITÉ

Dans les régions éloignées de la Colombie-Britannique, où les longs trajets sur des routes sinueuses font partie de la réalité, le simple fait de se rendre à l'hôpital n'est pas sans risque. Un nouveau service de télésoins à domicile offert dans le cadre du programme de soins paramédicaux de proximité de la province vient en aide aux habitants des régions rurales qui n'avaient auparavant accès qu'à un réseau restreint de professionnels de la santé.

Ce programme a été conçu pour aider les collectivités rurales et de petite taille à compenser certaines lacunes du système de santé et pour stabiliser les effectifs paramédicaux. Grâce à un partenariat avec TELUS Santé, du matériel facile à utiliser est fourni gratuitement. Les patients peuvent ainsi effectuer certaines mesures, réaliser des activités de diagnostic ou de traitement et répondre aux questions du personnel soignant sur une base quotidienne. L'équipe de soins paramédicaux de proximité fait régulièrement un suivi auprès des patients pour passer en revue les résultats, ce qui réduit considérablement les visites nécessaires dans les cliniques.

Une centaine de techniciens paramédicaux de proximité travaillant dans 99 collectivités qui ont un accès limité aux services de santé ont recours au service de télésoins à domicile dans le cadre du programme. Cette nouvelle façon de traiter les maladies chroniques aide le personnel paramédical de proximité à établir une relation de confiance avec les patients, les fournisseurs de soins et la collectivité servie. L'approche vise principalement cinq facteurs de risque : la maladie pulmonaire obstructive chronique, le diabète, l'insuffisance cardiaque, les risques accrus de chutes et les soins palliatifs. Le modèle proactif du service paramédical de proximité offre de meilleurs soins aux patients. Il aide à prévenir la détérioration de leur état, le recours aux ambulanciers et les hospitalisations





## Protection de la planète

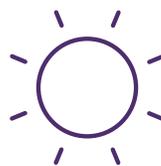
La santé de la planète nous tient à cœur. Pour rendre le monde meilleur, nous misons sur des solutions générant des retombées sociales et environnementales positives nettes, au profit de notre équipe, de notre entreprise et de la société entière. Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé plus de 20 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires qui protègent l'environnement.



Réduction de  
**15 %**  
de la consommation  
d'énergie au pays  
(depuis 2010)



Réduction de  
**15 %**  
des émissions  
de GES au pays  
(depuis 2010)



Production ou achat par  
TELUS de  
**20 308 MWh**  
d'énergie solaire  
renouvelable



Économies de  
**43,4 GWh**  
grâce à l'amélioration  
de notre efficacité  
énergétique

### Gouvernance et supervision

TELUS s'appuie sur de solides assises de gouvernance en matière de durabilité, sous la direction du conseil d'administration et du comité de gouvernance d'entreprise. Ce dernier surveille le travail que nous accomplissons pour réduire nos émissions de GES et lutter contre les changements climatiques. Ces mesures englobent le développement et la mise en œuvre de stratégies efficaces, l'évaluation et la gestion des risques (y compris les risques liés au climat), l'établissement de cibles et d'objectifs et la production de rapports sur nos progrès et notre rendement. Consultez la section traitant du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) aux pages 14 à 17 de notre [notice annuelle 2019](#) pour obtenir des précisions sur notre stratégie et nos pratiques de gouvernance et de gestion des risques en matière de changements climatiques.

Le cadre d'action de l'équipe responsable de la durabilité et de la gestion des risques environnementaux de TELUS comporte les composantes suivantes pour réduire les incidences de nos activités sur les changements climatiques :

- **Atténuation** : Cible la réduction de la consommation d'énergie absolue et des émissions d'équivalent en dioxyde de carbone (éq. CO<sub>2</sub>)
- **Adaptation** : Cible la planification de la continuité des affaires et la protection contre les risques physiques potentiels des changements climatiques
- **Innovation** : Vise à aider les clients à atteindre leurs objectifs de lutte contre les changements climatiques grâce à des solutions fondées sur les produits et services

### Lutte contre les changements climatiques

Les engagements envers la carboneutralité occupent une place croissante dans les mesures annoncées à l'échelle mondiale pour réduire les changements climatiques causés par l'humain – phénomène qui constitue l'une des plus grandes menaces systémiques pour notre avenir. En 2011, nous avons établi notre première série d'objectifs à long terme de diminution de notre consommation énergétique et de nos émissions de GES. Nous avons atteint et même dépassé ces objectifs au début de 2019, soit avant l'échéance prévue de 2020.

Depuis, nous avons analysé notre rendement, puis fixé de nouveaux objectifs de transformation témoignant de notre engagement soutenu, dont les suivants :

- D'ici 2030, atteindre la carboneutralité de nos activités
- D'ici 2025, nous approvisionner auprès de sources d'énergie renouvelable pour combler 100 pour cent de nos besoins en électricité
- D'ici 2030, améliorer de 50 pour cent notre efficacité énergétique (MWh par téraoctet de données) par rapport à nos niveaux de 2020
- En 2020, établir des objectifs fondés sur des données scientifiques et les atteindre d'ici 2030

### Consommation d'énergie

Notre empreinte énergétique comprend l'énergie directe et indirecte utilisée dans les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays, dans nos sites de tours cellulaires et dans nos véhicules, ainsi que le carburant utilisé par les génératrices à distance qui s'inscrivent dans les limites de notre contrôle opérationnel. Elle englobe aussi nos activités à l'étranger. En 2019, nous avons réduit notre consommation d'énergie absolue de 4,3 pour cent par rapport à 2018. Nous y sommes parvenus dans un contexte de croissance de la clientèle et avons aussi pu abaisser nos coûts d'exploitation associés à la consommation d'énergie. Nos activités en Irlande sont prises en compte dans le tableau suivant sur notre consommation d'énergie à l'étranger en 2019.

- Émission évitée d'environ 8 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> grâce à la réduction de la consommation d'énergie à la suite de la modernisation des refroidisseurs du système de chauffage, de ventilation et de climatisation de nos installations réseau d'Edmonton
- Émission évitée d'environ 7 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> grâce à la réduction de la consommation d'énergie liée au programme d'optimisation continue du réseau
- Les initiatives de notre programme d'efficacité énergétique ont permis d'économiser 2,3 M\$ en coûts

### Consommation d'énergie (éq. MWh)

Consommation d'énergie à l'échelle de l'entreprise	2019	2018	2017	2016	2010 <sup>1</sup>
<b>Au Canada</b>					
Champ d'application 1	275 234	292 366	313 788	355 956	416 099
Champ d'application 2	798 686	829 815	865 847	891 951	853 754
Total	1 073 920	1 122 181	1 179 635	1 247 907	1 269 853
<b>À l'étranger</b>					
Champ d'application 1	1 843	2 795	4 000	2 235	0
Champ d'application 2	50 115	42 331	39 018	30 521	16 093
Total	51 958	45 126	43 018	32 756	16 093
<b>À l'étranger et au pays</b>					
Champ d'application 1	277 077	295 161	317 788	358 191	416 099
Champ d'application 2	848 801	872 146	904 865	922 473	869 847
Consommation d'énergie à l'échelle de l'entreprise	1 125 878	1 167 307	1 222 653	1 260 664	1 285 946
<b>Production d'énergie renouvelable</b>					
Énergie renouvelable <sup>2</sup>	20 308	22 407	30 000	23 000	0

1 L'année de référence pour nos cibles est 2010, puisque c'est la première année pour laquelle nous disposons de données fiables et suivies.  
 2 2018-2019 : crédits d'énergie renouvelable obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2016-2017 : achat de crédits sur le marché.

### Intensité énergétique au pays

Éq. MWh <sup>1</sup>	2019	2018	2017 <sup>2</sup>	2016	2010
éq. MWh par M\$ de produits d'exploitation	73,06	78,10	87,98	97,50	129,68
éq. MWh par connexion client	0,07	0,08	0,09	0,10	0,12

1 Le calcul de l'intensité énergétique en éq. MWh tient compte des sources d'énergie qui correspondent aux champs d'application 1 et 2.  
 2 Le calcul pour 2017 tient compte des revenus après rectification de 13,4 M\$ (13,3 M\$ auparavant).

Le futur déploiement de la technologie 5G et l'utilisation croissante des données mobiles et filaires par les clients feront croître la demande en énergie, ce qui compliquera la réduction de la consommation énergétique et des émissions de GES connexes. En 2020, nous poursuivrons notre transition vers les sources d'énergie renouvelable, dans la mesure du possible. De plus, nous mettrons en branle d'autres initiatives de réduction de la consommation d'énergie, visant notamment l'optimisation continue du réseau, la mise à niveau de l'infrastructure réseau et la modernisation des systèmes d'éclairage.

### Énergie renouvelable

En 2017, TELUS a conclu un accord d'achat d'énergie à long terme qui lui fournit toute l'énergie renouvelable produite par une

centrale solaire de 15 MW à Brooks, en Alberta. Cette centrale apporte annuellement environ 24 000 MWh d'énergie renouvelable au réseau d'électricité de l'Alberta. Aux termes de cet accord, les crédits d'énergie renouvelable générés annuellement par la centrale nous sont octroyés. En 2019, TELUS a négocié et signé un autre accord d'achat d'énergie qui lui fournira l'énergie renouvelable produite par un parc éolien alimentant le réseau, sans subvention gouvernementale. Elle est devenue la première société à le faire au Canada. Cet accord à long terme vise l'acquisition de l'énergie renouvelable du parc éolien Rattlesnake Ridge de 117,6 MW en Alberta, qui devrait entrer en service en décembre 2021. Nos investissements dans la production d'énergie renouvelable soutiendront la croissance durable de nos principales activités.

## TRANSFORMATION D'UN VIEIL ENTREPÔT EN MILIEU DE TRAVAIL DURABLE

Conformément à son engagement envers la durabilité, TELUS a transformé un entrepôt en très mauvais état qui aurait pu être rasé, en réutilisant de manière créative des matériaux et en repensant les espaces intérieurs et extérieurs.

TELUS a récemment saisi l'occasion de transformer une structure préfabriquée à charpente d'acier en un centre pleinement fonctionnel pour les techniciens. L'immeuble comporte un nouveau hall d'entrée, des salles de réunion, des aires de service, des bureaux et des espaces d'entreposage. TELUS Park a ainsi ouvert ses portes en 2018 à Calgary et accueille maintenant 400 membres de l'équipe.

« Nous avons intégré de nombreux éléments favorisant la durabilité, comme des panneaux solaires sur le toit. Ils produisent 25 pour cent de l'énergie et de l'électricité utilisées, ce qui est remarquable pour un immeuble de cette taille. Nous avons utilisé des panneaux solaires de deux couleurs différentes pour écrire le mot TELUS et rendre ainsi l'immeuble un peu plus à notre image », a indiqué Shazia Zeb Sobani, vice-présidente, Mise en œuvre des réseaux clients, TELUS.

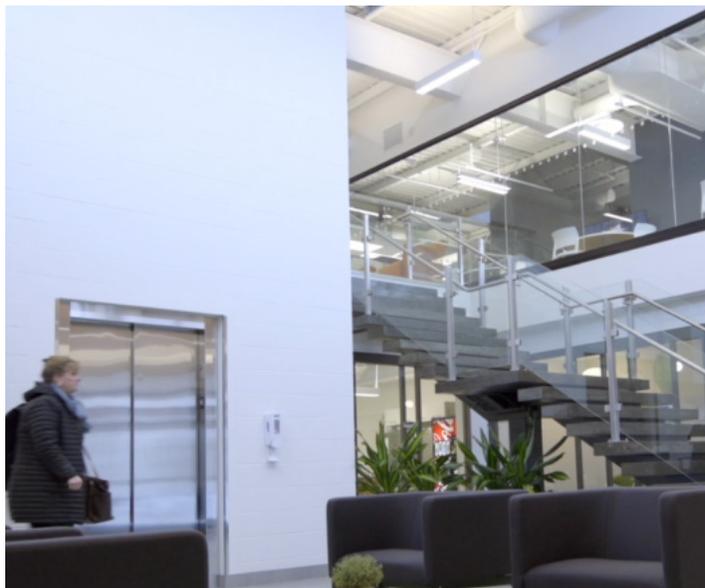
À l'entrée principale, une fleur de panneaux solaires (système d'alimentation composé de cellules disposées en pétales) offre une source d'énergie verte pour l'ensemble des installations extérieures du site, dont un banc doté de bornes de recharge intégrées et des places de stationnement réservées aux voitures électriques. Des panneaux solaires supplémentaires ont été installés sur une marquise pour offrir des espaces couverts et non couverts aux employés.

« Pour nous, la durabilité n'est pas qu'un principe, nous l'avons concrètement intégrée à cet immeuble », a ajouté Mme Sobani.

La lumière du jour est maximisée dans la mesure du possible et combinée à des systèmes d'éclairage artificiel écoénergétiques.

« Presque tous les membres de l'équipe travaillent près d'une fenêtre, d'un puits de lumière ou d'un autre type d'ouverture. Ils profitent donc de la lumière naturelle, a expliqué Mme Sobani. L'environnement de travail actuel a un effet direct sur le moral, l'humeur, la concentration et la productivité des membres de l'équipe. »

« Je suis très fière de travailler pour une organisation engagée envers la durabilité. Tout ça m'a encouragée à adopter un mode de vie plus écologique à la maison », a-t-elle conclu.



### Émissions de GES

En 2019, nous avons réduit nos émissions de GES absolues de 5,4 pour cent par rapport à 2018. Nous avons par ailleurs diminué notre incidence nette de 5,1 pour cent de plus grâce aux crédits d'énergie renouvelable ÉcoLogo obtenus pour la centrale solaire de Brooks, en Alberta.

Voici comment nous classons notre consommation d'énergie et nos émissions de GES<sup>11</sup>:

- Champ d'application 1 : Sources d'énergie directe comme les carburants (gaz naturel, essence, diesel, propane et mazout)
- Champ d'application 2 : Sources d'énergie indirecte comme l'électricité (qui alimente nos réseaux et nos bureaux)
- Champ d'application 3 : Autres sources d'émissions indirectes (déplacements en avion, déplacements des employés pour se rendre au travail, etc.)

### Émissions de GES (t éq. CO<sub>2</sub>)

Émissions de GES à l'échelle de l'entreprise	2019	2018	2017	2016	2010 (année de référence)
<b>Émissions de GES au pays</b>					
Champ d'application 1	60 520	64 396	68 069	76 489	88 165
Champ d'application 2	225 632	237 950	266 437	263 571	325 257
Émissions totales de GES au pays	286 152	302 346	334 506	340 060	413 422
<b>Émissions de GES à l'étranger</b>					
Champ d'application 1	873	643	863	247	0
Champ d'application 2	30 865	26 120	24 181	20 418	10 169
Émissions totales de GES à l'étranger	31 738	26 763	25 044	20 665	10 169
<b>Émissions de GES à l'étranger et au pays</b>					
Champ d'application 1	61 393	65 039	68 931	76 736	88 165
Champ d'application 2	256 497	264 070	290 618	283 989	335 426
Émissions totales de GES à l'échelle de l'entreprise	317 890	329 109	359 549	360 725	423 591
<b>Réduction des émissions de GES grâce aux énergies renouvelables</b>					
Incidence des énergies renouvelables sur les émissions de GES <sup>1</sup>	15 311	17 119	23 700	18 330	0
<b>Émissions nettes de GES</b>	<b>302 579</b>	<b>311 990</b>	<b>335 849</b>	<b>342 395</b>	<b>423 591</b>

1 2018-2019 : crédits d'énergie renouvelable obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2016-2017 : achat de crédits sur le marché.

Notre entreprise croît et se diversifie, et nous affichons une hausse de nos produits d'exploitation et du nombre de connexions clients, mais nous maintenons tout de même le cap sur la réduction de nos émissions de GES. En 2019, nous avons affiché une amélioration d'environ 7,7 pour cent de nos émissions de GES en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par M\$ de produits d'exploitation et d'environ 18,2 pour cent de nos émissions de GES en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par connexion client.

### Intensité des émissions de GES au pays

Tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> <sup>1</sup>	2019	2018	2017 <sup>2</sup>	2016	2010
GES par M\$ de produits d'exploitation (t éq. CO <sub>2</sub> )	19,47	21,04	24,95	26,58	42,22
GES par connexion client (t éq. CO <sub>2</sub> )	0,02	0,02	0,03	0,03	0,04

1 Le calcul des émissions de GES en t éq. CO<sub>2</sub> tient compte des sources d'énergie au pays qui correspondent aux champs d'application 1 et 2.

2. Le calcul de l'intensité des GES pour 2017 tient compte des revenus après rectification de 13,4 M\$ (13,3 M\$ auparavant).

11 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. Nous utilisons les facteurs d'émission tirés du [Rapport d'inventaire national du Canada](#) pour calculer nos résultats.

### Émissions du champ d'application 3

Depuis plusieurs années, nous faisons état des émissions associées aux déplacements d'affaires et aux déplacements des employés pour se rendre au travail. Nous continuons de chercher des moyens d'améliorer nos processus, afin de mieux recueillir les données qui nous aideront à déterminer des stratégies et des mesures à prendre pour réduire nos émissions du champ d'application 3 et communiquer nos résultats.

En 2019, les émissions attribuables aux déplacements en avion de nos employés ont diminué de 2,6 pour cent pour s'établir à 9 210 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, comparativement à 9 453 tonnes en 2018. Le nombre global de kilomètres par passager parcourus en avion par notre équipe a augmenté de 0,07 pour cent en 2019, par rapport à l'année précédente<sup>12</sup>. À l'avenir, nos efforts engloberont aussi la diminution de nos émissions de GES du champ d'application 3. À cette fin, nous collaborerons avec les fournisseurs et les clients pour les aider à atteindre leurs propres objectifs liés au climat.

### Déplacements domicile-travail des employés

En 2019, nous avons élargi la portée de notre sondage auprès des employés sur les déplacements domicile-travail. Nous voulions ainsi



approfondir les données recueillies sur les modes de transport utilisés par notre équipe. De plus, nous avons effectué une analyse rigoureuse des journées de travail des employés à partir de nouvelles données fournies par l'équipe Personnes et culture. Les résultats du sondage continuent de démontrer que notre programme Styles de travail<sup>MD</sup> (voir la page 55 pour en savoir plus) contribue à réduire notre empreinte environnementale. En 2019, nous avons évité plus de 20 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> en permettant aux employés de travailler de la maison.

### Déplacements domicile-travail des employés en 2019

Mode de transport	Distribution des employés	Tonnes d'émissions annuelles d'équivalent CO <sub>2</sub>
Automobile	14 580 (58 %)	9 751
Train	3 299 (13 %)	730
Système léger sur rail	3 140 (13 %)	331
Autobus	2 040 (8 %)	552
Marche/course/vélo	1 757 (7 %)	0
Motocyclette	132 (1 %)	55
Bateau/traversier	41 (0 %)	13
<b>Total</b>	<b>24 989 (100 %)</b>	<b>11 432</b>

### Déplacements domicile-travail évités chez les employés

Année	Nombre total d'employés au pays <sup>1</sup>	Nombre total de kilomètres évités	Nombre total d'heures de déplacement évitées	Équivalent CO <sub>2</sub> non émis (en tonnes) <sup>2</sup>
2019	24 989 <sup>3</sup>	164 826 113	3 453 747	20 943
2018	24 855	146 749 073	2 924 020	18 055

1 In En 2019, les données étaient fondées sur un échantillon de sondage de 5 475 employés, comportant une marge d'erreur de 1 pour cent. En 2018, elles s'appuyaient sur un échantillon de sondage de 4 142 employés, avec une marge d'erreur de 1 pour cent.

2 Équivalent CO<sub>2</sub> non émis : facteurs d'émission 2018 du Department for Environment Food & Rural Affairs selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.

3 Données sur les employés au pays recueillies pendant la période du 1<sup>er</sup> septembre 2018 au 31 août 2019.

12 Nous utilisons les facteurs d'émissions du Department for Environmental, Food & Rural Affairs pour la déclaration de nos émissions liées à nos déplacements d'affaires en avion. En ce qui concerne les déplacements d'affaires en avion, le nombre de kilomètres par passager liés aux facteurs d'émissions a diminué en 2019 comparativement à 2018, en raison de la hausse du nombre moyen de passagers par vol. Nous nous servons du Small Emitters Tool (outil pour les petits émetteurs) pour calculer les émissions du champ d'application 3 pour notre avion d'affaires.

## Utilisation responsable des ressources

Lorsque les déchets sont éliminés ou recyclés de manière sécuritaire, éthique et responsable, ils nuisent dans une moindre mesure à l’environnement. À TELUS, en plus de chercher à détourner nos déchets de l’enfouissement, nous travaillons à les réduire au minimum.

### Déchets et recyclage

Nous avons comme vision à long terme de devenir une entreprise zéro déchet. À cette fin, nous avons établi des objectifs à court terme. En voici certains :

- Réduction annuelle de 5 pour cent du matériel total éliminé (envoyé à l’enfouissement ou recyclé) de nos actifs immobiliers

- Détournement de 65 pour cent des déchets provenant de nos actifs immobiliers d’ici 2025
- Détournement de 80 pour cent des déchets provenant de nos actifs immobiliers d’ici 2030
- Détournement de 85 pour cent de nos déchets grâce à la logistique inverse (matériel réseau) d’ici 2025
- Détournement de 95 pour cent de nos déchets grâce à la logistique inverse d’ici 2030

Pour les objectifs ci-dessus, nous entendons par « détournement » le pourcentage de matériel réutilisé, recyclé ou composté.

### Déchets enfouis et recyclés par source (en tonnes métriques)<sup>1</sup>

Source	Logistique inverse	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Total
<b>2019</b>				
Recyclage	5 186,0	1 672,7	1 303,7	8 162,3
Enfouissement	563,9	2 091,1	1 197,5	3 852,4
Total	5 749,8	3 763,7	2 501,2	12 014,7
Taux de détournement (%)	90,2	44,4	52,1	67,9
<b>2018</b>				
Recyclage	8 527,6	1 751,9	930,9	11 210,3
Enfouissement	1 455,1	2 322,2	982,7	4 760,0
Total	9 982,7	4 074,0	1 913,6	15 970,4
Taux de détournement (%)	85,4	43,0	48,6	70,2
<b>2017</b>				
Recyclage <sup>2</sup>	13 742,3	1 981,2	968,5	16 692,0
Enfouissement	1 337,2	2 523,9	779,6	4 640,7
Total	15 079,5	4 505,1	1 748,2	21 332,7
Taux de détournement (%)	91,1	44,0	55,4	78,2

1 Pour pouvoir communiquer l’information en temps opportun, nous avons déplacé d’un trimestre notre exercice 2019. Les données de 2019 sur les propriétés qui nous appartiennent ou dont nous sommes locataires couvrent la période du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 30 septembre 2019. Les données sur la logistique inverse couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019.

2 Nous entendons par « recyclage » toutes les matières réutilisées, recyclées ou compostées.

### Déchets électroniques

Type de déchets	2019	2018	2017	2016
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l’exception des appareils mobiles	1 701,2	2 005,8	2 282,6	2 354,6
Appareils mobiles (unités)	226 894	298 529	210 292	245 930

### Notre rendement

Conformément à notre vision zéro déchet, nous avons continué d’examiner nos pratiques de gestion des déchets ainsi que les

sources de nos déchets. De plus, nous avons modernisé d’importantes installations en misant sur de nouveaux services de recyclage, élargi la réutilisation du matériel, amélioré nos

résultats liés au recyclage et réduit à la source l'utilisation de matériel comme les emballages. En 2019, nous avons :

- mis en place une politique relative au papier et aux emballages durables pour favoriser la diminution du matériel utilisé, ce qui nous a permis d'enregistrer une réduction globale de 36 pour cent de notre consommation de papier et d'emballages;
- mené une évaluation approfondie de nos entrepôts (installations industrielles) pour déterminer quels sont les meilleurs services de recyclages, les panneaux les plus efficaces et les solutions de réutilisation optimales pour les membres de notre équipe;
- poursuivi nos campagnes trimestrielles visant la réduction des déchets dans nos principaux bureaux, en partenariat avec nos équipes vertes de bénévoles et notre Conseil national de la durabilité;
- lancé des formations sur mesure pour réduire l'utilisation de sacs de plastique et voir à ce que nos matières recyclées soient envoyées aux bons endroits;
- mis en place de nouveaux services de recyclage et d'élimination des déchets dans nos installations de Montréal.

Au début de 2020, TELUS a aussi été acceptée au sein du National Zero Waste Council, un conseil qui résulte d'une initiative de dirigeants de la région métropolitaine de Vancouver. Les organisations qu'il réunit travaillent à faire diminuer la quantité de déchets produite au Canada et à favoriser la transition vers une économie circulaire.



En 2019, nous avons détourné des sites d'enfouissement 67,9 pour cent de tous nos déchets, une baisse de 2,3 pour cent par rapport à 2018. Malgré ce recul, nous avons réduit la quantité de nos déchets enfouis, qui est passée de 4 760 tonnes métriques en 2018 à 3 852 tonnes métriques en 2019. Cette diminution témoigne de nos efforts ciblés pour réduire les déchets à la source. Par ailleurs, le taux de détournement de déchets provenant de nos actifs immobiliers (propriétés dont nous sommes locataires ou qui nous appartiennent) est passé de 44,8 pour cent en 2018 à 47,5 pour cent en 2019. Cette hausse démontre que nos efforts pour promouvoir la réduction des déchets auprès des membres de l'équipe TELUS ont porté fruit.

La perte d'un fournisseur qui recyclait nos poteaux de téléphone en bois en 2017 continue de nuire à nos résultats en matière de détournement des déchets. Nous n'arrivons ainsi qu'à recycler environ 60 pour cent de nos poteaux; les 40 pour cent de poteaux restants ont un poids considérable dans notre bilan. Nous travaillons de concert avec BC Hydro à chercher une meilleure solution pour cette source de déchets.

### Déchets dangereux

Nos activités génèrent de petites quantités de déchets dangereux, comme des contenants d'aérosol, des batteries et de l'huile à moteur. En 2019, nous avons enregistré une forte diminution de la quantité de déchets dangereux produits, en raison de la fermeture de nos installations d'entretien de véhicules à l'échelle de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, et grâce à la recherche active de produits de rechange non dangereux. Pendant l'année, nous avons aussi installé des conteneurs de stockage, accompagnés d'affiches d'information, de directives et de procédures d'inspection, dans plus de 50 sites de ces deux provinces. Les matières dangereuses sont ainsi stockées de façon sûre en attendant leur collecte.

### Déchets dangereux

Type de déchets	2019	2018	2017	2016
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	600	29 485	1 561	3 250
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (L)	218	5	3 023	5 965
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre parc de véhicules (tm)	52	241	628	343

Conformément à notre objectif, nous avons continué de travailler à prolonger la durée de vie utile de l'équipement et à réduire la quantité de produits se retrouvant dans les déchets. En 2019, dans le cadre d'un programme mis en branle de concert avec notre équipe technique et nos partenaires en logistique, nous avons pu récupérer, tester et réutiliser 534 000 blocs d'alimentation, ce qui a généré des économies d'environ 2 millions de dollars.

### Équipement récupéré

Unités	2019	2018	2017	2016
Pièces d'équipement filaire réutilisées	534 000	573 500	380 000	250 000
Revenus découlant de la récupération des biens	2 014 000 \$	1 855 000 \$	2 490 000 \$	965 000 \$

Pour en savoir plus sur nos programmes de récupération de l'équipement, consultez la section sur les services d'approvisionnement à la page 70.



### Recyclage de mobilier

En 2019, nous avons poursuivi notre collaboration avec Green Standards Ltd. et CSR Eco Solutions, qui soutiennent nos projets de réductions des espaces de bureaux partout au pays.

Nous avons détourné de l'enfouissement 96 pour cent (105 tonnes) des articles visés par ces projets en 2019. Par ailleurs, nous avons donné plus de 21 tonnes de mobilier de bureau à des organismes de bienfaisance locaux. En 2020, nous continuerons à travailler avec nos partenaires pour refermer la boucle du recyclage et récupérer des meubles utiles pour des organismes.

### Stratégie de réduction de l'utilisation de papier et d'emballages

TELUS entend réduire la quantité de papier et d'emballages utilisés de 10 pour cent d'une année à l'autre. Nous nous sommes aussi fixé comme objectif que 100 pour cent du papier d'imprimante acheté provienne de sources qui n'utilisent pas d'arbres. En axant nos efforts sur la facturation électronique, le marketing numérique et la réduction des emballages, nous avons pu faire reculer notre utilisation de papier et d'emballages de 36 pour cent en 2019, ce qui dépasse notre objectif. En outre, nous avons réduit la quantité de papier d'imprimante achetée de 21 pour cent par rapport à 2018.

Au cours des 10 dernières années, la quantité annuelle de feuilles de papier utilisées par employé est passée de plus de 1 500 à tout juste 275. Le taux de papier acheté contenant 30, 50 ou 100 pour cent de matières recyclées post-consommation

ou étant fabriqué sans fibre d'arbre s'est élevé à 93 pour cent en 2019.

Cette réduction de l'utilisation de papier est en partie attribuable à la popularité croissante de la facture électronique. En 2019, 84 pour cent des clients des services mobiles et 65 pour cent des clients des services filaires avaient renoncé à la facture papier. Nous continuons d'investir dans la facturation électronique afin de réduire l'effort des clients, d'améliorer les options de libre-service pour les abonnés des services mobiles et résidentiels, et de diminuer notre consommation de papier.

### Programme Des arbres pour notre papier

Pour compenser les répercussions liées au papier et aux emballages que nous utilisons, nous plantons des arbres en collaboration avec Arbres Canada. En 2019, nous avons ainsi planté des arbres sur le territoire de la Première Nation Yunešit'in en Colombie-Britannique, tout comme nous l'avons fait en 2018 à Oak River, au Manitoba. Les arbres plantés captent du carbone, contribuent à la restauration des forêts, produisent de l'oxygène et enrichissent les milieux fauniques, et ils continueront de le faire pendant des générations. Pour en savoir plus sur le programme, jetez un coup d'œil à cette [vidéo](#).

En 2020, nous poursuivrons nos objectifs, selon les priorités établies. Nous amènerons les fournisseurs qui ne le font pas déjà à appliquer notre politique relative au papier et aux emballages durables. De plus, nous améliorerons encore davantage notre bilan en mettant à contribution les jeunes Canadiens pour faire valoir l'importance de planter des arbres.

### Programme Des arbres pour notre papier<sup>1,2,3</sup>

	2019	2018
Papier d'imprimante utilisé (feuilles)	9 228 500	11 723 500
Quantité totale de papier et d'emballages utilisés (tonnes métriques)	997	1 547
Arbres plantés	53 741	54 252

1 Données de 2018-2019 couvrant notre marché des services résidentiels et toutes les provinces canadiennes.

2 Nous plantons des arbres en fonction de la quantité totale de papier et d'emballages utilisée durant l'année précédente.

3 Nous ne faisons état que des achats de papier par les employés qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

## DES PAGAYEURS RÉCOMPENSÉS DE LEURS EFFORTS POUR NETTOYER DES LACS DE LA VALLÉE DE L'OKANAGAN

Aaron Nasipayko, un résident de Vernon, ne passait pas inaperçu sur des lacs de la vallée de l'Okanagan l'été dernier. Bien en place sur sa planche à pagaie, sur laquelle étaient fixées des caisses bien remplies, il recueillait les déchets accumulés sur les rivages de la région..

Aaron Nasipayko, un résident de Vernon, ne passait pas inaperçu sur des lacs de la vallée de l'Okanagan l'été dernier. Bien en place sur sa planche à pagaie, sur laquelle étaient fixées des caisses bien remplies, il recueillait les déchets accumulés sur les rivages de la région.



Déterminé à nettoyer les lacs Kalamalka et Okanagan, Aaron a lancé l'Okanagan Paddle Project. Il invite les participants de ce mouvement à publier des photos et des vidéos des montagnes de déchets qu'ils ramassent. Aaron a ciblé les endroits où il soupçonnait un amoncellement de déchets. Il ne s'attendait toutefois pas à en trouver une telle quantité – certains objets traînaient là depuis des années.

« Ces lacs nous rendent service à tous. Certains y trouvent un gagne-pain, d'autres un havre de paix ou un lieu pour décompresser. C'est pour cette raison que je me suis lancé dans cette aventure. Ces cours d'eau m'apaisent, et je veux les aider autant qu'ils m'apportent à moi », a indiqué Aaron.

Seulement sur le lac Kalamalka, Aaron a parcouru plus de 150 kilomètres à coups de pagaie. Avec l'aide de six bénévoles, il a ramassé 374 canettes et plus de 14 sacs de déchets sur quelque 42 kilomètres de rives. Tout ce travail a mis à rude épreuve l'équipement d'Aaron et a fini par avoir raison de sa planche. Après avoir entendu parler de l'initiative d'Aaron, TELUS lui a offert de l'aider à finir sa mission en commanditant l'achat d'une nouvelle planche.

« Nous suivions l'incroyable projet entrepris par Aaron pour nettoyer les rives des lacs. Sa démarche de sensibilisation à la quantité de déchets jetés par les gens est une fantastique source d'inspiration, a déclaré Colleen Dix, directrice principale, Durabilité, TELUS. Nous voulions lui apporter notre aide et remplacer la planche qu'il a détruite en tentant d'assainir notre environnement. »

En plus de soutenir les efforts d'Aaron, TELUS s'est associée à l'équipe du programme national de conservation Grand nettoyage des rivages canadiens, qui est administré et financé par Ocean Wise et le WWF-Canada.

## Eau

Pour atteindre nos objectifs de durabilité, nous devons absolument utiliser l'eau plus efficacement. Même si notre consommation d'eau est relativement plus faible que celles d'autres secteurs, nous cherchons continuellement de nouveaux projets qui nous permettront de la réduire.

Nos sources d'approvisionnement en eau comprennent les réseaux d'aqueduc municipaux ou d'autres services d'eau. Nous récupérons aussi l'eau de pluie à certains endroits, mais le pourcentage d'eau réutilisée ou recyclée est inconnu. L'eau que nous utilisons est

principalement destinée aux systèmes de chauffage et de climatisation ainsi qu'aux toilettes. En 2019, nous avons utilisé moins d'eau que l'année précédente, comme le démontre le tableau suivant. Cette baisse résulte de nombreux projets de gestion de l'eau, y compris l'installation d'équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation plus récents et plus efficaces.

En 2020, au terme d'une évaluation approfondie de nos données sur la consommation d'eau, nous fixerons un nouvel objectif d'efficacité dans ce domaine.

### Consommation d'eau

Consommation d'énergie à l'échelle de l'entreprise	2019	2018	2017	2016
Consommation d'eau au pays (millions de litres)	494,2	562,9	647,2	662,7
Consommation d'eau à l'étranger (millions de litres)	242,5	153,3	177,6	275,9
<b>Total de la consommation d'eau (millions de litres)</b>	<b>736,7</b>	<b>761,2</b>	<b>824,8</b>	<b>938,6</b>



## Systeme de gestion environnementale

Le succès de nos initiatives de durabilité repose sur l'efficacité de notre système de gestion environnementale (SGE). En 2019, TELUS s'est soumise aux audits externes nécessaires pour confirmer la conformité de son SGE avec la norme ISO 14001:2015 révisée. Cette certification ISO fait de nous un chef de file mondial en excellence environnementale. Elle nous amène aussi à améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale.

### Audits et évaluations de sites

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires et aux normes de TELUS et de conserver notre certification ISO 14001, nous effectuons régulièrement des évaluations de nos sites et des audits de nos activités. En 2019, notre registraire ISO 14001, SGS Canada, a procédé à l'audit de maintenance de nos activités au Canada. S'en est suivi à l'automne un audit interne de notre SGE touchant les activités en Colombie-Britannique. Aucun manquement majeur n'a été révélé par ces audits, et les manquements mineurs ont été beaucoup moins nombreux que par les années passées. À la lumière des audits, les aspects à améliorer continuent d'avoir trait au nettoyage des installations, au calendrier d'entretien de l'équipement, à la signalisation, au contrôle des documents et à la gestion des poteaux en bois traité. En 2020, l'audit sera axé sur les activités en Alberta, en Ontario et au Québec.

En plus des audits officiels, nous avons réalisé une cinquantaine d'évaluations dans les installations de TELUS, lesquelles ont été classées en ordre de priorité selon les risques environnementaux relevés. Ces travaux complètent plus de 2 000 évaluations des installations faites par les techniciens réseau chaque année.

### Formation

La formation en environnement offerte aux employés et aux contractuels de TELUS est une composante clé du SGE. La formation porte entre autres sur l'intervention et le signalement en cas de déversement et de rejet de matières ainsi que sur le transport et l'élimination des déchets. En 2019, les membres de notre équipe ont suivi collectivement 2 127 cours sur l'environnement. Il s'agit d'un recul par rapport aux 2 823 cours suivis en 2018, ce qui s'explique par la fréquence des mises à niveau, qui ont lieu tous les trois ans.

### Conformité

Nous présentons des rapports trimestriels au Comité de gouvernance d'entreprise de notre conseil d'administration. Ces rapports portent sur des enjeux qui donnent lieu à des avertissements écrits ou à des enquêtes par les autorités réglementaires. Un incident a été signalé en 2019 : le 16 juin 2019, une mince fissure s'est formée sur une pompe du système de chauffage, de ventilation et de climatisation dans des installations réseau de Markham, en Ontario. Il en a résulté une fuite de 265 litres d'une solution d'éthylène glycol et d'eau (50/50). La solution a pénétré dans le système d'égout pluvial et s'est rendue jusqu'à un cours d'eau à proximité. Environnement Canada a mené une enquête et nous a remis une lettre d'avertissement conformément à la Loi sur les pêches. Nous avons donc réalisé un examen poussé de la situation et modifié nos processus pour détecter plus tôt de telles défaillances et réduire les risques de récurrence.

Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport sur la durabilité de 2014, Alberta Environment and Parks (AEP) nous a informés cette même année qu'une enquête avait été lancée sur le déversement de boues d'excavation par nos fournisseurs de services d'hydro-aspiration à Hinton, en Alberta. Depuis, nous avons travaillé de concert avec des consultants en

environnement et AEP, afin d'évaluer les répercussions de cette situation et d'assainir complètement les lieux. Nous avons poursuivi activement jusqu'en 2018 nos échanges avec AEP concernant cet incident. En 2019, nous avons payé une amende servant de sanction administrative et financière, ce qui a conclu le dossier.

### Déversements et rejets

Nous prenons très au sérieux les déversements et les rejets 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 de cette déclaration externe, nous exigeons que tout déversement (de liquides) et rejet (de gaz), peu importe la quantité, soit déclaré à notre ligne interne accessible en tout temps. Grâce à cette ligne, les membres de l'équipe peuvent obtenir des conseils d'experts sur la gestion de site et la déclaration des incidents aux organismes externes.

La majorité (plus de 85 pour cent) des incidents que nous avons enregistrés étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Le nombre de déversements et de rejets a diminué, passant de 204 en 2018 à 163 en 2019.

Les rejets d'hydrocarbures halogénés varient régulièrement d'une année à l'autre et sont plus susceptibles de se produire lors des périodes de grande chaleur, qui imposent un stress supplémentaire aux systèmes. TELUS continue de surveiller ces rejets et cherche à employer des technologies de refroidissement plus efficaces.

Nous avons classé les déversements et les rejets par volume, 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 graves et devant être signalés. De plus, nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet pour cette catégorie.

En 2019, trois incidents de déversement ou de rejet de catégorie A se sont produits. Dans deux cas, il s'agissait d'un rejet important d'hydrocarbures halogénés (gaz réfrigérant) ayant fui d'unités de chauffage, de ventilation et de climatisation. L'autre cas était un déversement de 1 100 litres de glycol provenant d'un système de climatisation d'immeuble. Ce déversement a pu être limité au site et n'a entraîné aucune incidence environnementale. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe responsable de la gestion des risques environnementaux de TELUS.

### Résoudre le problème de la contamination

TELUS dresse la liste des sites contaminés prioritaires en utilisant un calcul matriciel des risques inspiré du guide du [Conseil canadien des ministres de l'Environnement](#). La contamination des sites résulte d'anciens déversements de carburant dans des endroits éloignés où des génératrices fonctionnant au diesel étaient utilisées pour alimenter l'équipement. Les techniques d'évaluation et de réhabilitation varient selon l'étendue de la zone contaminée et selon le type et le degré de contamination. Nous réhabilitons les sites pour améliorer notre empreinte environnementale.

Nous avons pour objectif annuel de terminer les travaux de réhabilitation sur cinq sites, et nous y sommes parvenus en 2019. On entend par « site réhabilité » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines.

### Données sur les déversements

Déversements <sup>1</sup>	2019	2018	2017	2016
À signaler	39	32	25	30
Non à signaler <sup>2</sup>	163	204	197	231
Nombre total de déversements et rejets	202	236	222	261
Volume approximatif (L) <sup>3</sup>	2 125	486	6 814	244
Poids approximatif (kg) <sup>4</sup>	1 791	1 698	1 360	1 679
Catégorie A – À signaler, grave <sup>5</sup>	3	2	1	–
Catégorie B – À signaler, important <sup>5</sup>	46	51	37	45
Catégorie C – Non à signaler, non important <sup>5</sup>	153	183	184	216

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.

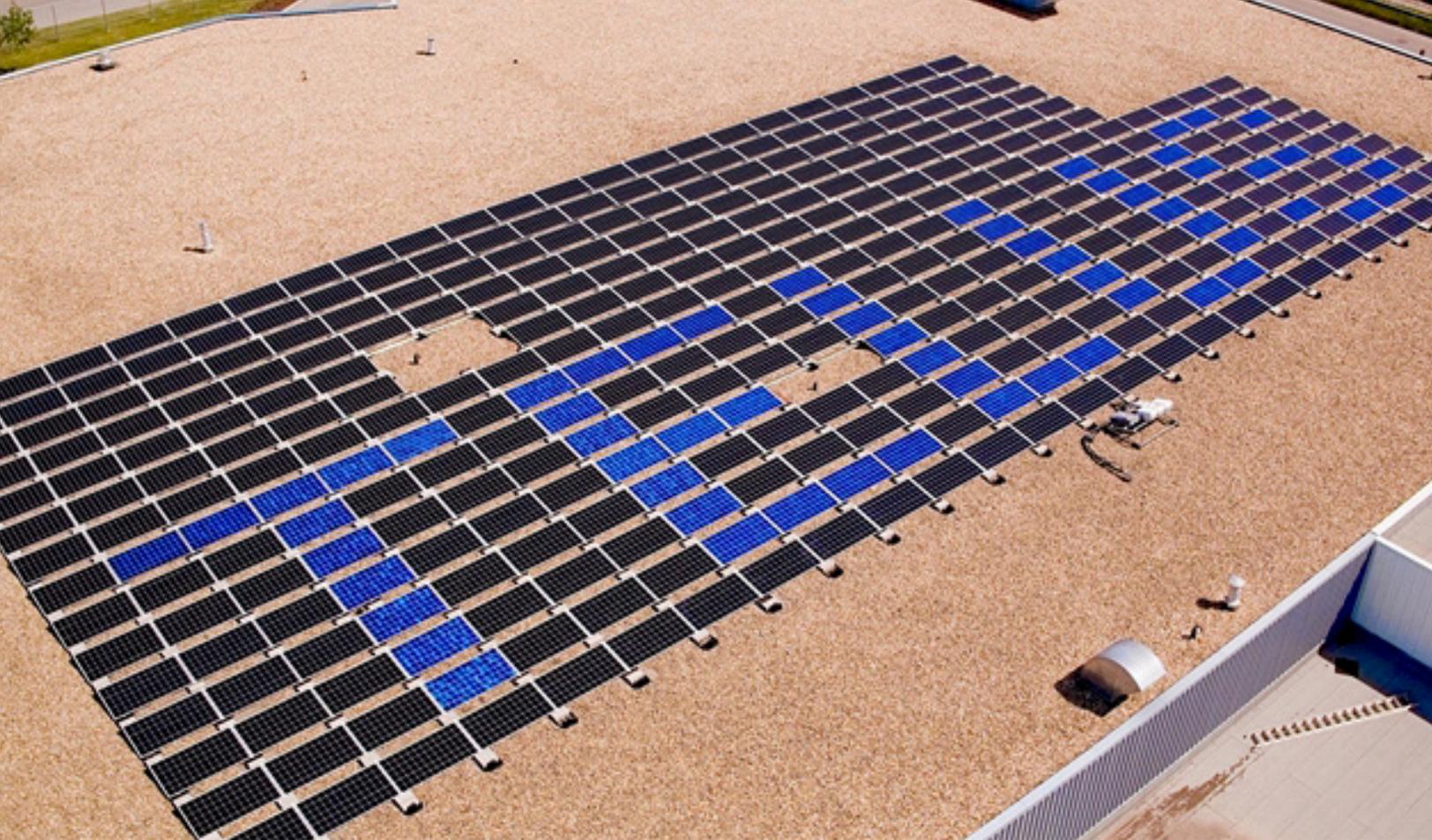
4 Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).

5 Hydrocarbures halogénés : catégorie A – plus de 100 kg; catégorie B – de 10 à 100 kg; catégorie C : moins de 10 kg.

Hydrocarbures : catégorie A – plus de 1 000 L ou en contact avec l'eau; catégorie B – de 100 à 1 000 L; catégorie C – moins de 100 L.

Glycol : catégorie A – plus de 500 L; catégorie B – de 5 à 500 L; catégorie C – moins de 5 L.

Acide sulfurique : catégorie A – plus de 50 L; catégorie B – de 5 à 50 L; catégorie C – moins de 5 L.



### Émissions de radiofréquences

Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada est responsable de l'établissement des limites sécuritaires s'appliquant aux niveaux de signal des appareils radio. Nous croyons que les appareils mobiles que nous vendons, nos antennes cellulaires et nos autres appareils sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines applicables. De plus amples renseignements sur nos émissions de radiofréquences se trouvent à la page 113 de notre [Rapport annuel 2019](#).

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

Les antennes cellulaires installées sur des tours et d'autres structures sont l'épine dorsale de notre réseau mobile et assurent la connectivité des appareils de nos clients. En raison des limites imposées à la portée de certaines antennes et de la demande croissante de bande passante associée à l'utilisation des téléphones intelligents, nous devons continuellement améliorer notre réseau et évaluer l'emplacement de nouvelles antennes. Dans la mesure du possible, nous travaillons en partenariat avec d'autres exploitants de réseaux afin de limiter le nombre de nouveaux sites. Cette approche réduit les incidences environnementales et esthétiques de la présence des antennes sur les clients et sur les collectivités.

L'emplacement des antennes cellulaires est du ressort d'ISDE, 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 antenne 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.

TELUS collabore actuellement avec l'Université de Toronto et l'Université de l'Alberta dans le cadre de travaux de recherche sur les antennes et les systèmes. 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. Une telle approche réduit la puissance de transmission des appareils et l'exposition connexe des utilisateurs, la visibilité des infrastructures et les préoccupations des citoyens à l'égard de l'emplacement des tours. Nous employons cette stratégie d'expansion de notre réseau mobile depuis quelques années. Étant donné le déploiement de la technologie 5G de nouvelle génération, son importance ira croissant. Consultez notre [site web](#) pour en savoir plus.



# Connectivité pour tous les Canadiens

Nous nous sommes donné pour mission de créer un monde en ligne plus positif au moyen d'initiatives éducatives et de mesures de soutien novatrices dans nos collectivités. Être tous connectés pour un monde meilleur signifie viser #ZéroIntimidation.

## Gouvernance et supervision

TELUS a établi des bases solides en matière de gouvernance de sa vocation sociale; elles appuient ce que nous faisons pour harmoniser et intégrer nos investissements communautaires et nos stratégies commerciales. Cette gouvernance inclut le développement et la mise en œuvre de stratégies efficaces, l'évaluation et la gestion des risques, l'établissement de cibles et d'objectifs et la production de rapports sur nos progrès et notre rendement. Cette gouvernance commence au plus haut niveau

de l'entreprise, avec le conseil d'administration et le Comité de gouvernance d'entreprise.

Conformément à notre engagement à long terme d'aider les jeunes à réaliser leur plein potentiel, nous investissons dans des initiatives éducatives pour faire la promotion d'un comportement en ligne positif et responsable, notamment notre promesse visant #ZéroIntimidation et notre travail pour renforcer la culture numérique grâce au programme TELUS Averti.

## TELUS Averti

Entrant dans sa septième année et soutenu par l'Association canadienne des chefs de police, TELUS Averti est un programme gratuit d'éducation aux technologies numériques. Il propose aux Canadiens des ateliers et des ressources en ligne portant sur la protection en ligne de leur sécurité, de leur vie privée et de leur réputation, sur la cyberintimidation et sur l'utilisation responsable des technologies.

Depuis sa création, plus de 250 000 Canadiens de tous âges ont participé aux ateliers gratuits, notamment les suivants :

**TELUS CyberFuté :** Les élèves du primaire apprennent à devenir de bons citoyens du monde en ligne et à protéger leur empreinte numérique.

**Programme Agis! de TELUS Averti :** Les élèves du secondaire sont amenés à parler de cyberintimidation et à explorer les différentes façons d'intervenir de façon adéquate et en toute sécurité lorsqu'ils sont témoins de méchanceté en ligne.

**TELUS Averti Plein contrôle :** Les élèves du secondaire discutent entre autres de la façon de préserver et de développer positivement leur réputation en ligne ainsi que de se protéger contre la cyberintimidation et le vol d'identité.

**TELUS Averti Bien-être :** Lancé en 2019, cet atelier amène les étudiants du niveau secondaire à discuter de la façon d'établir et de maintenir de saines habitudes d'utilisation de la technologie.

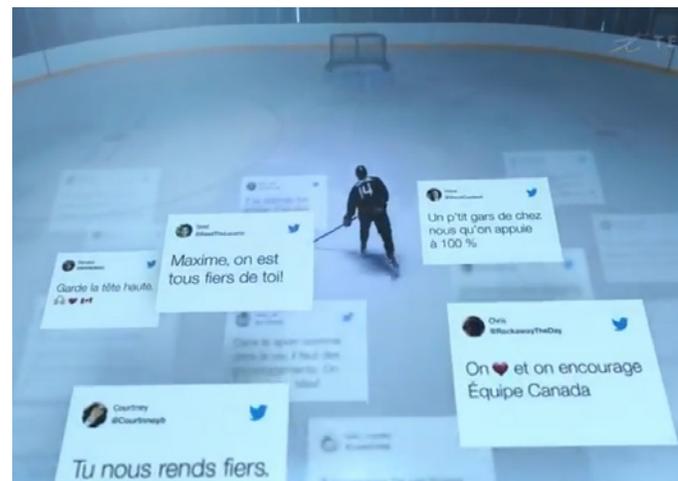
**TELUS Averti :** Les adultes abordent entre autres sujets la vie et la réalité des parents à l'ère numérique, ainsi que la sécurité dans l'utilisation d'Internet, des téléphones intelligents et des médias sociaux.

**TELUS Averti Or :** Les personnes âgées peuvent discuter des façons de participer en toute sécurité à notre société numérique en constante évolution.



Nos ateliers sont animés par des centaines d'ambassadeurs TELUS Averti engagés, y compris des employés de TELUS, des retraités et des membres de la collectivité, comme des policiers et agents scolaires de 29 services de police de partout au pays.

En 2019, nous avons lancé des versions en ligne de nos ateliers destinés aux jeunes pour permettre aux éducateurs et aux élèves, particulièrement en région rurale, d'accéder facilement à l'information offerte par le programme. Nous avons aussi travaillé avec nos collègues de TELUS International pour donner 15 ateliers du programme TELUS Averti aux Philippines, en Bulgarie, en Roumanie, au Salvador et au Guatemala.



## Viser ensemble #ZéroIntimidation

En 2019, nous avons collaboré avec nombre de partenaires, y compris UNIS, la Ligue canadienne de football (LCF) et Hockey Canada, dans des collectivités à l'échelle du Canada pour faire la promotion de notre message important visant #ZéroIntimidation.

### UNIS

Grâce au partenariat que nous avons établi avec UNIS il y a 13 ans, nous avons aidé des centaines de milliers de jeunes à lutter contre la cyberintimidation. En 2019, en tant que cocommanditaire national des événements Journée UNIS, nous avons véhiculé notre message #ZéroIntimidation auprès de plus de 70 000 jeunes lors de huit de ces événements à l'échelle du Canada. De plus, les renseignements et le message du programme TELUS Averti ont été intégrés à la campagne et au contenu du programme UNIS au-dessus de ça, et sont maintenant offerts aux quelque six millions d'élèves du programme UNIS au Canada.

### LCF

En 2019, TELUS a lancé le programme des étoiles #ZéroIntimidation avec nos équipes partenaires de la LCF, soit les Lions de la Colombie-Britannique, les Stampeders de Calgary, les Eskimos d'Edmonton, les Tiger-Cats de Hamilton et le Rouge et Noir d'Ottawa. Le programme des étoiles #ZéroIntimidation est un programme-cadre qui fait la promotion de l'importance de la sécurité en ligne tout en proposant des ateliers TELUS Averti animés par des joueurs de la LCF dans les écoles locales.

### Hockey Canada (Le Code)

Initiative affiliée au programme TELUS Averti, Le Code est conçu spécialement pour le milieu du hockey. Le programme donne accès à des outils, à des ressources et à des ateliers éducatifs numériques gratuits et personnalisés visant à aider les amateurs et les joueurs de hockey ainsi que leur famille à parcourir l'univers numérique de façon sécuritaire et respectueuse. Le Code, c'est aussi un engagement que peut prendre chaque joueur, amateur, entraîneur, parent, arbitre, bénévole et administrateur à devenir un bon citoyen du monde numérique et un bon coéquipier. Depuis 2018, Hockey Canada et TELUS ont fait connaître Le Code à plus de 730 000 joueurs et entraîneurs dans 30 000 équipes de hockey mineur au Canada.

Regardez Jordan Eberle, Jill Saulnier et Dom Cozzolino, membres d'Équipe Canada et ambassadeurs de l'initiative Le Code, parler de l'importance du programme.

### Hockey Canada (Championnat mondial junior)

Pour le Championnat mondial junior de 2019-2020 de l'IIHF, TELUS a diffusé une nouvelle publicité du programme #ZéroIntimidation mettant en vedette Max Comtois, capitaine d'Équipe Canada lors du Championnat mondial junior de 2018-2019. La publicité présente les partisans qui ont défendu Max dans les médias sociaux, après son tir manqué lors des quarts de finale, et ont invité les Canadiens à encourager Équipe Canada avec respect lors du tournoi de cette année. [Visionnez la vidéo.](#)



## Action sociale

La culture d'entraide que nous avons créée au cours des 20 dernières années repose sur notre croyance collective que nous pouvons vraiment changer les choses en donnant là où nous vivons. La famille TELUS a donné 1,3 milliard de dollars depuis 2000 pour bâtir des collectivités plus fortes, plus saines et plus durables. Qu'il s'agisse d'offrir aux familles dans le besoin un accès Internet haute vitesse ou de fournir des soins médicaux aux citoyens vulnérables vivant dans la rue, nous restons déterminés à faire en sorte que les Canadiens mal desservis aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour rester connectés.

### Gouvernance et supervision

TELUS a établi des bases solides en matière de gouvernance de sa vocation sociale; elles appuient ce que nous faisons pour harmoniser et intégrer nos investissements communautaires et nos stratégies commerciales. Cette gouvernance inclut le développement et la mise en œuvre de stratégies efficaces,

l'évaluation et la gestion des risques, l'établissement de cibles et d'objectifs et la production de rapports sur nos progrès et notre rendement. Cette gouvernance commence au plus haut niveau de l'entreprise, avec le conseil d'administration et le Comité de gouvernance d'entreprise.

## Redonner à la collectivité

En 2019, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé 55 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires, en plus d'effectuer 1,1 million d'heures de bénévolat. Notre engagement à redonner à nos collectivités et à faire du bénévolat est structuré par un certain nombre d'initiatives et de programmes pour l'entreprise et les membres de l'équipe.

### Journées du bénévolat de TELUS

Les Journées du bénévolat de TELUS ne sont qu'une des nombreuses possibilités qu'a l'équipe de faire du bénévolat pendant l'année. En mai 2019 avait lieu la 14e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS. À cette occasion, plus de 27 000 bénévoles ont pris part à quelque 2 000 activités organisées partout au Canada. Ailleurs dans le monde, nous avons organisé plus de 50 Journées du bénévolat dans neuf pays dont, pour la première fois en 2019, l'Irlande. Ensemble, plus de 40 000 participants ont donné du temps pour soutenir des initiatives et des organisations locales au sein de nos collectivités.

### TELUS double la mise et Récompense pour bénévolat

Le programme TELUS double la mise donnée aux membres de l'équipe et aux retraités l'occasion d'en faire plus pour leurs collectivités. Lorsque des membres de la famille TELUS font un don à un organisme de bienfaisance enregistré, TELUS fait un don équivalent, jusqu'à concurrence de 2 500 \$ par personne par année. Depuis 2000, cette campagne annuelle en milieu de travail a permis de verser plus de 100 millions de dollars pour appuyer le travail important de milliers d'organismes de bienfaisance dans toutes les régions du Canada.

De la même façon, par le biais du programme Récompense pour bénévolat, nous soutenons les membres de l'équipe et les retraités qui donnent de leur temps. Pour chaque heure de bénévolat consignée par un membre de la famille TELUS, nous remettons un don de 1 \$ à l'organisme caritatif de son choix.

### Dons des employés et des retraités

Nos programmes TELUS bienfaisance comportent une gamme d'initiatives d'engagement communautaire qui favorisent la création d'un monde meilleur. Grâce à ces programmes, nous motivons, mobilisons et récompensons les membres de l'équipe afin qu'ils contribuent positivement au bien-être des collectivités où nous vivons et travaillons.

### Ambassadeurs communautaires de TELUS

Le programme des ambassadeurs communautaires de TELUS, un réseau de bénévoles regroupant des membres de l'équipe actuels et à la retraite, établit un lien essentiel entre TELUS et les collectivités. Plus de 5 000 ambassadeurs dans 23 clubs en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique répondent ensemble aux besoins de leurs collectivités. En 2019, nos ambassadeurs ont :

- donné 60 000 articles de soins personnels;
- recueilli 280 000 \$ pour des causes locales;
- rempli plus de 13 000 trousseaux Des outils pour les jeunes avec des fournitures scolaires;
- préparé plus de 6 000 trousseaux de toilette offrant des articles d'hygiène aux sans-abri et aux familles déplacées.

## Branché pour l'avenir

À TELUS, nous avons pleinement conscience de l'importance de la technologie et de son pouvoir égalisateur. Dans le cadre des programmes Branché pour l'avenir<sup>MC</sup> (y compris Santé pour l'avenir<sup>MC</sup>, Mobilité pour l'avenir<sup>MC</sup>, Internet pour l'avenir<sup>MC</sup> et Technologies pour l'avenir<sup>MC</sup>), nous mettons à profit la

technologie pour permettre aux citoyens défavorisés et mal servis de rester en contact avec les gens et d'avoir accès à l'information et aux perspectives qui comptent le plus dans une société de plus en plus numérique.

### FAIRE PLACE À LA COMPASSION DANS LA RUE

Le programme Santé pour l'avenir fournit des soins médicaux essentiels grâce à des technologies intégrées, dont les dossiers médicaux électroniques, aux personnes vivant dans la rue.

En déployant des cliniques mobiles dans des collectivités où les besoins en soins de première ligne sont urgents, le programme contribue à redonner aux citoyens marginalisés un accès au système de santé. Chaque clinique mobile est dotée d'une connexion mobile de TELUS, du système de dossiers médicaux électroniques de TELUS Santé et d'autres solutions technologiques de TELUS permettant d'aider l'équipe de soins à bord.

Depuis sa création à Montréal en 2014 et l'ajout de cliniques à Vancouver, à Victoria et à Calgary en 2019, le programme a permis d'offrir des soins à 22 000 patients. Des efforts sont continuellement déployés pour intégrer ces patients aux systèmes plus vastes de santé et de soutien social. En 2020, nous lancerons sept autres cliniques mobiles, et nous visons accueillir 20 000 patients chaque année dans l'ensemble des cliniques. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus.



### FAVORISER LA CONNEXION DES FAMILLES DANS LE BESOIN

Le programme Internet pour l'avenir fournit à plus de 200 000 familles à faible revenu domiciliées dans l'empreinte du réseau à large bande de TELUS un accès Internet haute vitesse à faible coût et un ordinateur pour les aider à participer à notre monde en ligne en toute sécurité.

En 2019, en collaboration avec le ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté de la Colombie-Britannique et le programme national Familles branchées, nous avons offert le programme Internet pour l'avenir à encore plus de familles. Depuis le lancement du programme en 2016, plus de 11 000 ménages en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec ont été branchés. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus.



## FAVORISER L'AUTONOMIE DES JEUNES

Le programme Mobilité pour l'avenir offre un appui aux jeunes qui passent de la vie en famille d'accueil à l'autonomie en finançant entièrement leur téléphone intelligent et leur forfait de données, pour les aider à rester en contact avec leurs réseaux de soutien, leurs services sociaux, leur milieu scolaire et les occasions d'emploi.

En partenariat avec la Children's Aid Foundation of Canada et la Fondation du Centre jeunesse, le programme a vu le jour en 2017 en Colombie-Britannique et a pris de l'expansion en Ontario, en Alberta, au Manitoba, au Québec et au Nouveau-Brunswick.

Le programme Mobilité pour l'avenir est offert à plus de 20 000 jeunes admissibles, et près de 4 000 jeunes y sont inscrits. Le programme prendra de l'expansion en 2020 dans les autres provinces et dans les territoires du Canada. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus.



## ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE POUR TOUS

Le programme Technologies pour l'avenir s'adresse aux clients vivant avec un handicap qui ont besoin de technologies d'assistance pour utiliser leur téléphone intelligent ou leur tablette.

Il leur permet de profiter d'outils spécialisés, offerts dans le cadre de notre partenariat avec la [Neil Squire Society](#). Le programme comprend divers éléments, comme l'accès à des experts spécialisés en technologies d'assistance, de la formation et du soutien concernant le téléphone et la technologie d'assistance, la configuration d'un téléphone intelligent ou d'une tablette au besoin, et un rabais mensuel de 20 \$ sur les forfaits de services mobiles Partage facile et Sans tracas de TELUS. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus.





## Fierté

Depuis 2007, TELUS appuie la Fierté<sup>13</sup> par l'entremise de commandites locales ciblées. Accompagnés de parents et d'amis, les membres de l'équipe participent au défilé de la Fierté afin de souligner l'importance de l'intégration et de la diversité pour les clients, la collectivité et l'équipe. En 2019, quelque

43 000 membres de l'équipe, membres de leur famille et amis ont célébré la diversité à l'occasion de près de 20 événements de la Fierté au Canada ainsi qu'à Manille, aux Philippines. Pour en savoir plus sur notre engagement à l'égard de la diversité, allez à la page 64.

## Fondation TELUS pour un futur meilleur

La Fondation TELUS pour un futur meilleur<sup>MC</sup> a été lancée en 2018, forte d'un don de 118 millions de dollars de la part de TELUS. La Fondation est un organisme caritatif indépendant qui travaille à pallier les défis socioéconomiques auxquels font face les jeunes Canadiens défavorisés. Par le truchement des programmes qu'elle soutient, la Fondation aide les jeunes vulnérables à s'épanouir dans la société numérique en leur facilitant l'accès aux soins de santé et aux programmes éducatifs grâce à la technologie.

La Fondation incarne l'évolution de notre philosophie Nous donnons où nous vivons. Elle offre des subventions à des organismes locaux à l'échelle du pays qui ont besoin d'un coup de main pour aider les jeunes. Avec les 13 comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS, elle a fourni près de 8 millions de dollars en 2019 en appui à plus de 500 projets, afin de créer un avenir meilleur pour les jeunes Canadiens en situation de vulnérabilité. Pour en savoir plus, visitez le [site web de la Fondation](#).

### Comités d'investissement communautaire de TELUS

Fondés en 2005, 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. En 2018, avec la création de la Fondation TELUS pour un futur meilleur, le rôle des comités a évolué. Ils formulent maintenant des recommandations sur l'allocation des fonds de la Fondation pour les subventions aux organismes de bienfaisance canadiens locaux qui soutiennent les jeunes défavorisés et d'autres personnes en situation de vulnérabilité. De plus, ils privilégient les projets qui mettent aussi l'accent sur l'innovation technologique ou sociale. Depuis 2005, les comités ont contribué à hauteur de 78 millions de dollars et ont soutenu plus de 6 000 projets.

Les cinq comités d'investissement communautaire de TELUS International (Bulgarie, Roumanie, Guatemala, Salvador et Philippines) ont versé environ 500 000 \$ en appui à 85 projets dans leurs pays respectifs en 2019.

<sup>13</sup> Les défilés de la Fierté sont des événements extérieurs célébrant l'acceptation sociale et de soi, les réalisations, les droits et la fierté de la communauté LGBTBAA.



## Notre incidence

Pour que nous comprenions bien la réussite et la portée du programme, il est essentiel de comprendre aussi l'incidence globale de notre investissement communautaire. 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 :

(en millions de dollars)	2019	2018	2017	2016
Investissement philanthropique	16,7	7,9	8,6	6,9
Investissement social	23,1	130,0 <sup>1</sup>	20,0	15,6
Projets commerciaux	12,5	10,3	14,4	17,3
Valeur des dons des employés <sup>2</sup>	2,2	2,4	2,4	2,5
<b>Total</b>	<b>54,5</b>	<b>150,6</b>	<b>45,3</b>	<b>42,4</b>

<sup>1</sup> La Fondation TELUS pour un futur meilleur<sup>MC</sup> a été lancée en 2018, forte d'un don de 118 millions de dollars de la part de TELUS.

<sup>2</sup> Les montants équivalents versés par TELUS sont compris dans la catégorie Investissement philanthropique.

A close-up photograph of a field of purple chives flowers. The flowers are in various stages of bloom, with some in sharp focus and others blurred in the background. The green foliage of the chives is visible between the flower heads. The overall scene is bright and natural.

# **PRIORITÉS FONDAMENTALES**

# INCIDENCE ÉCONOMIQUE

Nous tirons parti de notre technologie de premier plan pour produire des retombées remarquables sur le plan humain et offrir de la valeur à toutes nos parties intéressées. Nous mettons l'accent sur la croissance à long terme de nos services mobiles et filaires pour connecter les Canadiens et créer un monde meilleur. Nos produits et services améliorent la vie de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et à l'économie numérique canadienne.



Rémunération de

**65 600**

employés partout dans le monde s'élevant à un total de près de 3,5 milliards de dollars



Paiement et remise de

**3,1** milliards de dollars

en taxes et impôts aux divers ordres de gouvernement



Paiement de

**1,4** milliard de dollars

en dividendes à nos investisseurs



Investissements de

**2,9** milliards de dollars

en immobilisations et de plus de 1,2 milliard de dollars en droits et renouvellement de licences de spectre<sup>14</sup>

En 2019, TELUS a de nouveau enregistré de solides résultats financiers et d'exploitation, malgré un contexte hautement concurrentiel. Notre rendement continue d'être alimenté par notre engagement envers le capitalisme social, notre culture exceptionnelle, notre excellent service à la clientèle et nos importants investissements transformationnels dans l'infrastructure de nos réseaux à large bande évolués. Ces investissements :

- ont renforcé notre position concurrentielle et appuyé nos efforts axés sur l'expérience client, ce qui nous permet d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser nos clients actuels;
- ont soutenu un rendement important du capital pour les investisseurs grâce à notre programme pluriannuel de croissance du dividende et à notre régime de réinvestissement de dividendes et d'achat d'actions à rabais;
- nous ont permis de mieux répondre aux besoins d'autres parties prenantes grâce à l'investissement communautaire, y compris en versant 55 millions de dollars à des organisations caritatives et communautaires.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur notre rendement financier, consultez notre [Rapport annuel 2019](#).

## Échange avec les investisseurs

Les investisseurs cherchent à comprendre comment TELUS compte appliquer sa stratégie de croissance à long terme tout en continuant d'offrir une expérience client exceptionnelle et en poursuivant ses investissements générationnels dans ses réseaux filaires et mobiles à large bande de premier plan.

En 2019, les investisseurs ont mis l'accent sur les répercussions financières de nos offres simplifiées, y compris les forfaits de données à volonté Sans tracas et le financement d'appareils Paiements faciles, ainsi que sur l'environnement réglementaire du secteur des communications du Canada. Voici quelques exemples d'activités d'échanges avec les investisseurs : rencontres individuelles, tournées, conférences, discussions avec la haute direction, conférences téléphoniques, communiqués de presse, relations avec les médias et assemblée générale annuelle des actionnaires.

Notre [Politique d'engagement des actionnaires](#) précise les moyens par lesquels le conseil d'administration peut communiquer avec les investisseurs et vice versa, et les sujets qu'il peut aborder. De plus, notre politique de vote consultatif sur la rémunération établit les objectifs et les principes du conseil d'administration concernant le vote consultatif et la divulgation de l'information sur la rémunération des hauts dirigeants.

<sup>14</sup> Plage de radiofréquences électromagnétiques utilisées pour la transmission de la voix, de la vidéo et des données. La capacité du réseau mobile d'une entreprise de télécommunication repose en partie sur la part de spectre attribuée sous licence à l'entreprise en question.

### Païement de dividendes

En 2019, TELUS a déclaré 1,4 milliard de dollars en dividendes pour les actionnaires. Nous avons haussé le dividende trimestriel à deux reprises, la plus récente hausse ayant eu lieu en novembre dernier. Ces hausses totalisent une augmentation annuelle de sept pour cent. De plus amples renseignements sur le rendement des dividendes de TELUS se trouvent aux pages 63 à 65 de notre [Rapport annuel 2019](#).

### Païement de taxes et d'impôts

En 2019, TELUS a remis au nom de ses employés plus de 3,1 milliards de dollars aux administrations publiques fédérale, provinciales, municipales et étrangères qui financent les services destinés aux Canadiens et aux citoyens des pays où TELUS mène ses activités. TELUS adopte une [stratégie fiscale](#) approuvée par le conseil d'administration de TELUS et conforme à son [Code d'éthique et de conduite](#) et à sa [Politique de lutte contre la corruption](#). La stratégie fiscale souligne la façon dont nous gérons notre risque fiscal de façon éthique, transparente et collaborative, dans le respect des lois et règlements applicables.

### Païements de TELUS aux gouvernements

(en millions de dollars)	2019	2018	2017
Produits et services achetés	6 070	6 368	5 904
Dépenses liées aux régimes des employés	3 034	2 896	2 594
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	2 906	2 914	3 094
Intérêts payés	714	608	539
Impôts nets payés sur le revenu	644	197	191
Dividendes déclarés pour les actionnaires ordinaires	1 358	1 253	1 167
Païements en trésorerie pour les licences de spectre	942	1	–
<b>Total</b>	<b>15 668</b>	<b>14 237</b>	<b>13 489</b>

## APPUYER LA PRODUCTION DURABLE D'ALIMENTS

Dans le cadre de notre travail visant à promouvoir la durabilité et le bien-être, nous élargissons nos activités dans le secteur en émergence des technologies agricoles.

En tirant profit de l'innovation technologique et de l'intelligence artificielle, nous comptons aider les agriculteurs et les éleveurs à nourrir la population mondiale croissante de manière plus efficace, sécuritaire et respectueuse de l'environnement. Nos récentes acquisitions de sociétés de premier plan dans le domaine des logiciels de gestion agricole et des solutions agricoles de précision nous permettront d'atteindre ces objectifs.



Nos plateformes de gestion d'installations agricoles dans le nuage permettent aux agriculteurs de planifier leurs activités et d'en faire le suivi, le tout à partir de leur téléphone intelligent. Elles servent d'outil pour optimiser les coûts, faire le suivi des activités sur le terrain, surveiller les résultats et l'entreposage et contrôler les déplacements et la vente des marchandises.

Les technologies agricoles de précision augmentent la capacité d'un agriculteur à appliquer de l'eau, des pesticides et des nutriments en quantités exactes, uniquement quand et où ils sont nécessaires. Cela signifie moins d'intrants, moins de ressources gaspillées, moins d'effet sur l'environnement et moins d'émissions de GES. Le recours aux technologies agricoles de précision pour la gestion des nutriments peut considérablement améliorer les rendements et les niveaux de productivité tout en minimisant les répercussions sur les terres.

Grâce à ces technologies, nous donnons aux agriculteurs des solutions qui les aident à optimiser la production des cultures et à gérer les coûts, ce qui se traduit par une augmentation des rendements et des bénéfices. Cela peut aussi se traduire par une meilleure tenue de registres pour la traçabilité des aliments, une amélioration de la performance environnementale grâce à une meilleure gestion des nutriments du sol et une réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

**Paiements de TELUS aux gouvernements**

(en millions de dollars)	2019	2018	2017	2016
<b>Impôt sur le revenu des sociétés payé</b>				
Fédéral	339,5	96,6	103,3	319,6
Colombie-Britannique	103,1	36,7	46,7	105,8
Alberta	63,8	18,2	0,9	62,0
Saskatchewan	1,4	0,3	0,4	1,1
Manitoba	1,8	0,4	0,1	0,7
Ontario	57,0	19,6	13,4	52,8
Québec	38,0	7,6	2,7	42,2
Atlantique	6,9	1,5	1,3	5,2
À l'étranger	36,6	17,2	22,4	11,2
<b>Total</b>	<b>648,1</b>	<b>198,1</b>	<b>191,2</b>	<b>600,6</b>
<b>Autres paiements fiscaux</b>				
Partie patronale des charges sociales	142,2	128,7	135,4	136,8
Impôt foncier et taxes professionnelles	111,4	111,8	111,1	108,6
<b>Taxes de vente non créditable ou non remboursables</b>				
Fédéral	0,7	0,3	0,3	0,3
Colombie-Britannique	39,1	29,3	31,0	32,1
Saskatchewan	0,5	0,1	0,1	0,1
Manitoba	1,0	2,8	3,7	1,1
Ontario	0,0	0,1	0,5	0,8
Québec	0,2	0,2	0,4	0,7
Atlantique	0,0	0,0	0,0	0,0
À l'étranger	65,8	54,5	27,7	25,2
Primes et taxes sur le capital provincial	0,0	-3,0	0,0	0,0
Crédits d'impôt du Québec	-5,0	-6,2	-3,8	-4,0
<b>Total des autres paiements en impôts</b>	<b>355,9</b>	<b>318,6</b>	<b>306,4</b>	<b>301,7</b>
Charges sociales versées	633,0	617,3	666,3	671,8
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	38,8	38,1	28,7	26,3
<b>Total des versements d'autres taxes</b>	<b>671,8</b>	<b>655,4</b>	<b>695,0</b>	<b>698,1</b>
<b>Taxes de vente versées</b>				
TPS et TVH du Canada	934,5	908,7	933,9	865,5
Colombie-Britannique	209,8	199,3	187,4	176,4
Saskatchewan	9,0	7,7	6,6	5,6
Manitoba	13,1	11,8	6,6	4,9
Ontario	0,0	0,0	0,0	0,0
Québec	191,8	200,1	219,8	214
Atlantique	0,0	0,0	0,0	0,0
TVA à l'étranger	26,1	29,8	2,7	3,2
<b>Total net des taxes de vente perçues et versées</b>	<b>1 384,3</b>	<b>1 357,4</b>	<b>1 357,0</b>	<b>1 269,6</b>
<b>Total des versements en taxes</b>	<b>3 060,1</b>	<b>2 529,5</b>	<b>2 549,6</b>	<b>2 870,0</b>
<b>Total des versements en taxes canadiennes</b>	<b>2 931,6</b>	<b>2 428,0</b>	<b>2 496,8</b>	<b>2 830,4</b>
<b>Total des versements en taxes à l'étranger</b>	<b>128,5</b>	<b>101,5</b>	<b>52,8</b>	<b>39,6</b>

## Recherche et développement

Depuis 2000, nous avons investi plus de 215 milliards de dollars dans l'infrastructure du réseau et dans le spectre en vue d'améliorer la couverture, la vitesse et la fiabilité de notre réseau de calibre mondial et de connecter nos clients partout au pays.

Nous honorons la promesse de notre marque en offrant aux clients une technologie de pointe et une expérience exceptionnelle. Pour ce faire, nous collaborons avec de nombreux partenaires en recherche et développement (R et D) en vue d'améliorer notre offre de produits et services. En 2019, TELUS a investi 530 millions de dollars en R et D, soit 223 millions de plus qu'en 2018.

## Dépenses en R et D

(en millions de dollars)	Investissements estimés en R et D
2019	530
2018	307
2017	240
2016	184

## Investissements dans le réseau

Nous créons des connexions essentielles en investissant dans l'évolution des réseaux. Ces investissements ont accru la connectivité des Canadiens, notamment grâce à l'augmentation de la vitesse, de la portée et des capacités de nos réseaux mobile et filaire à large bande évolués.

L'argent investi dans l'élargissement et la mise à niveau de l'infrastructure des réseaux à large bande ainsi que dans la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes nous a permis de consolider notre position de chef de file en :

- offrant des vitesses d'accès Internet symétriques plus grandes et une capacité augmentée;
- branchant un nombre accru de résidences et d'entreprises directement au réseau TELUS PureFibre;
- l'amélioration de nos solutions de soins de santé;
- préparant l'évolution efficace et rapide vers la technologie 5G;
- lançant notre Boutique IdO (Internet des objets<sup>15</sup>) pour que nos clients puissent facilement acheter et gérer des solutions de connectivité IdO prépayées.

En 2019, nous avons continué d'améliorer les capacités de notre réseau mobile 4G LTE pour permettre aux clients de profiter des appareils les plus récents et d'une expérience uniforme avec de multiples appareils. Notre technologie LTE couvre 99 pour cent de la population canadienne et notre technologie LTE évoluée, 93 pour cent de la population. Les Canadiens profitent des réseaux mobiles les plus avancés et les plus accessibles du monde. TELUS se classe constamment parmi les 10 réseaux les plus rapides au monde.

En 2019, le réseau de TELUS a été classé en première position parmi les réseaux mobiles au pays sur le plan de la vitesse par Ookla et PCMag pour une troisième année de suite, et sur le plan de la vitesse de téléchargement par Opensignal. Ces mesures de reconnaissance s'ajoutent à notre excellente feuille de route en matière d'excellence du réseau; TELUS est bonne première selon tous les principaux rapports sur les réseaux

mobiles de Tutela et a été classée en première position à l'échelle nationale en matière de qualité des réseaux mobiles selon J.D. Power. Ces résultats représentent pour nous un facteur majeur de différenciation. Ils confirment par ailleurs que notre stratégie à long terme, fondée sur des investissements judicieux dans l'infrastructure et la technologie à large bande, génère des avantages importants pour les clients et les investisseurs.

## Réseau à fibre optique



Plus de

# 3,2 million

de résidences et d'entreprises ont accès à notre couverture filaire à large bande en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec.

En 2019, nous avons fourni une connexion par fibre optique à 130 collectivités et atteint environ 70 pour cent de notre couverture filaire à large bande. Ces investissements de transformation s'inscrivent dans une stratégie globale visant à offrir notre réseau à fibre optique 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 éducateurs et aux entreprises technologiques d'imaginer de nouvelles façons d'offrir leurs services et de concevoir de toutes nouvelles solutions. De plus,

<sup>15</sup> Réseau de points d'extrémité (ou objets) à identifiant unique qui communiquent entre eux sans intervention humaine, la plupart du temps sur un réseau mobile. Ces systèmes recueillent et analysent de l'information en temps réel, et agissent en fonction de celle-ci. Ils permettent la création d'entreprises, de maisons, de villes et de véhicules connectés.

### Dépenses en immobilisations par région<sup>1</sup>

(en millions de dollars)	2019	2018	2017	2016
Colombie-Britannique	1 061	1 069	1 168	1 133
Alberta	889	911	893	906
Saskatchewan	7	2	3	2
Manitoba	14	29	47	29
Ontario	534	490	483	456
Québec	315	333	449	383
Atlantique	4	7	2	4
À l'extérieur du Canada	83	71	50	55
<b>Total des dépenses en immobilisations</b>	<b>2 906</b>	<b>2 912</b>	<b>3 095</b>	<b>2 968</b>

<sup>1</sup> Comme les résultats sont arrondis, les totaux peuvent différer.

nos investissements dans l'infrastructure filaire à large bande jettent les bases de notre réseau mobile 5G de l'avenir.

En 2019, les dépenses en immobilisations de TELUS ont avoisiné les 2,9 milliards de dollars, soit 20 pour cent des produits d'exploitation. Ce montant témoigne 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;
- la résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes, pour offrir des vitesses Internet plus élevées et des capacités accrues;
- la connexion des résidences et des entreprises à l'infrastructure de services Internet haute vitesse;
- l'extension de la portée des services Télé OPTIK et Pik TV<sup>MD</sup>;
- l'amélioration de nos solutions de soins de santé;

- l'amélioration et l'extension de nos services Maison connectée de TELUS.

Depuis 2000, nous avons investi quelque 41 milliards de dollars dans les technologies et l'infrastructure de communication à l'échelle du pays, ce qui a considérablement amélioré la connectivité des Canadiens. TELUS améliore le monde en investissant à l'étranger pour fournir aux clients une plus vaste gamme de services d'affaires.

En 2020, nous poursuivons l'expansion du réseau à fibre optique TELUS PureFibre pour le brancher à 80 pour cent des résidences et des entreprises, tout en maintenant notre stratégie de mise en œuvre de petites cellules visant à élargir notre couverture et à préparer un passage plus efficace et rapide vers la technologie 5G.

## TELUS Capital de risque

TELUS Capital de risque vise à relier des millions de personnes, d'entreprises et de collectivités en investissant de façon stratégique dans les solutions les plus évoluées et innovantes qui présentent un fort potentiel de croissance, de retombées et d'évolutivité et qui s'inscrivent dans notre stratégie commerciale.

TELUS Capital de risque s'associe à des entreprises mondiales à tout stade de développement qui révolutionnent les secteurs des technologies informatiques de soins de santé, de l'Internet des objets, des technologies agricoles et des solutions connectées.

Depuis 2001, nous avons aidé plus de 70 de ces entreprises visionnaires à s'attaquer aux grands défis d'aujourd'hui en leur assurant une visibilité, en élargissant leurs relations d'affaires et en leur donnant accès à de nouveaux débouchés commerciaux. Par exemple, TELUS Capital a investi dans Hummingbird Technologies, qui se sert de l'intelligence artificielle dans le secteur de l'imagerie à distance des terres agricoles pour fournir des analyses avancées des récoltes pouvant en améliorer le rendement, réduire le recours à des produits chimiques et rendre les installations agricoles plus durables.

Pour en savoir plus sur nos [investissements actuels et précédents](#), visitez notre site web.

# NOTRE ÉQUIPE ET NOTRE CULTURE

Les membres de notre équipe sont la pierre d'assise de l'entreprise. Ils contribuent à nous hisser au premier rang mondial dans l'industrie des télécommunications.

				
<p>Nous avons enregistré un taux de mobilisation de 84 pour cent lors de notre sondage annuel L'heure juste, ce qui fait de notre équipe la plus mobilisée du monde<sup>16</sup>.</p>	<p>Nous figurons au nombre des <u>meilleurs employeurs au Canada sur le plan de la diversité</u> pour la 11<sup>e</sup> année de suite.</p>	<p>Nous avons remporté le prix BEST de l'<u>Association for Talent Development</u> pour la 14<sup>e</sup> année et le prix Best of the BEST pour la 5<sup>e</sup> année.</p>	<p>Nous avons été récompensés par <u>Excellence Canada</u> pour nos pratiques exemplaires sur le plan du bien-être en milieu de travail<sup>17</sup>.</p>	<p>Nous avons obtenu le niveau de certification Or de l'organisme <u>La Gouvernance au Féminin</u> et figurons à l'indice <u>LGBT Canadian Corporate Index</u>, qui souligne notre appui à la communauté <u>LGBTBAA</u>.</p>

## Gouvernance et supervision

Notre équipe Personnes et culture cherche à offrir aux membres de l'équipe un environnement sécuritaire, qui accroît les moyens d'action et la mobilisation. Notre culture est étroitement liée aux valeurs de leadership de TELUS, qui ont été définies par notre équipe il y a près de 20 ans. Voici ces valeurs :

- 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.

Notre objectif consiste à attirer, à développer et à fidéliser des employés talentueux, au Canada et à l'étranger. Nous atteignons cet objectif en investissant dans la carrière des membres de l'équipe et en leur offrant des possibilités d'emploi et des occasions de perfectionnement diversifiées et inclusives. Nous sommes fiers de la culture de renommée mondiale que nous avons bâtie ensemble.

## Expérience des employés

Chaque année, nous invitons les membres de notre équipe à participer à un sondage sur la mobilisation. Ils peuvent ainsi nous transmettre leurs idées et leurs commentaires sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne.

### Résultats sur la mobilisation du sondage L'heure juste

%	2019	2018	2017	2016
Mobilisation globale – TELUS au Canada	84	85	84	76
Mobilisation globale – TELUS International <sup>1,2</sup>	85	81	83	81

1. Les données de TELUS International comprennent les activités en Bulgarie, en Roumanie, aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis de 2016 à 2019. Les activités de TELUS International en Chine sont également comprises dans les données de 2019.

2. Les résultats de TELUS International de 2018 et de 2019 comprennent les données provenant de nos acquisitions de Voxpro et de Xavient.

16 Parmi les entreprises de même taille et de même composition, TELUS est celle qui compte l'équipe la plus mobilisée du monde. Le sondage L'heure juste est administré par Kincentric (qui faisait anciennement partie d'Aon).

17 TELUS a reçu deux médailles de bronze, une dans chacune des catégories suivantes : 1) *milieu de travail sain*, qui met l'accent sur quatre éléments clés (environnement physique, modes de vie sains, santé mentale et culture au travail, et responsabilité sociale des entreprises), et 2) *santé mentale au travail*, qui cadre avec les exigences de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (la « norme sur la santé mentale »).



Notre succès repose sur l'amélioration continue dans des secteurs critiques qui influencent la mobilisation des membres de notre équipe. En écoutant l'équipe et en suivant un processus équitable<sup>18</sup>, nous investissons notre énergie collective dans la création de plans d'action fondés sur les commentaires reçus en vue de cibler les secteurs où nous devons mettre en œuvre des solutions pour améliorer l'expérience des clients et des membres de l'équipe.

### Styles de travail

Le programme Styles de travail suscite la mobilisation des membres de l'équipe en leur donnant les ressources, le soutien et la flexibilité de travailler au moment et à l'endroit où ils sont les plus efficaces. Il aide à favoriser notre culture de collaboration et un travail d'équipe inspiré en offrant aux membres de l'équipe des options de travail flexibles, au bureau et à l'extérieur de celui-ci, et en soutenant un équilibre travail-vie personnelle. Le programme propose les avantages suivants aux membres de l'équipe et à l'organisation :

- 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 personnes les plus talentueuses
- Baisse de notre empreinte environnementale en raison de la réduction des déplacements des employés et des coûts énergétiques grâce à des bureaux de superficie restreinte
- Économies importantes pour l'entreprise et les membres de l'équipe

Par l'intermédiaire de nos équipes de vente, nous offrons les solutions du programme Styles de travail<sup>MD</sup> aux entreprises désireuses de transformer leur culture en adoptant des pratiques qui favorisent la flexibilité et l'équilibre travail-vie personnelle.

### Reconnaissance

Lorsqu'elles sont bien utilisées, les marques de reconnaissance envers les membres de l'équipe et entre collègues représentent un outil puissant qui permet d'axer la culture sur le rendement, de renforcer les valeurs de l'entreprise, de souligner l'atteinte des objectifs organisationnels et de mobiliser les membres de l'équipe. Le taux de satisfaction à l'égard des marques de reconnaissance est demeuré solide en 2019, alors que 78 pour cent des membres de l'équipe estimaient que leur apport était reconnu à sa juste valeur, par rapport à 77 pour cent en 2018.

Afin de soutenir sa culture de reconnaissance, TELUS encourage les membres de son équipe à utiliser la plateforme Bravo pour 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, en leur offrant des points Bravo. En 2019, plus de 31 000 récompenses Bravo ont été envoyées, pour une valeur totale de plus de 3,8 millions de dollars. Ces points peuvent être échangés contre divers cadeaux.

En plus du programme Bravo, nous offrons d'autres marques de reconnaissances, dont les suivantes :

- Champions des clients d'abord – Programme visant à rendre hommage aux membres de première ligne qui ont dépassé les attentes en matière de service à la clientèle.
- Prix Légendes – Cette récompense souligne le travail des personnes qui font partie de l'équipe depuis au moins 20 ans et qui ont apporté une contribution exceptionnelle à notre entreprise, à nos clients, à notre équipe et à notre collectivité durant leur carrière.
- Connexions honore des leaders d'excellence (CHLOE) – Ce prix récompense des femmes et des champions de la diversité à TELUS.
- Club du Président de TELUS – Ce programme de reconnaissance salue le travail des membres les plus performants de l'équipe des ventes qui incarnent les quatre valeurs de TELUS et atteignent des objectifs de rendement désignés.

### Politiques familiales

En plus du programme Styles de travail, nous offrons aux membres de l'équipe un certain nombre d'autres ressources familiales pouvant les aider.

#### **Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) :**

Il s'agit d'un service confidentiel et volontaire qui fournit du soutien et des conseils aux membres de l'équipe et à leur famille lorsqu'ils doivent composer avec des difficultés touchant le travail, la santé et la vie. Les services comprennent un large éventail de conseils et de consultations, dont beaucoup visent directement à soutenir les soins familiaux, comme les services de garde et les programmes parascolaires, les soins d'urgence à domicile, les programmes de réadaptation et de soutien à domicile, les services d'adoption et de naissances multiples et les soins palliatifs.

<sup>18</sup> Processus selon lequel des membres de l'équipe de tous les niveaux collaborent à la prise de décisions, de façon à utiliser les connaissances de chacun et à favoriser la fibre entrepreneuriale au sein de l'entreprise.

**Services de garde Kids & Company :** Ce service aide les parents à trouver des places garanties dans des services de garde privés de qualité au Canada. Les services et les caractéristiques comprennent, entre autres, des services de garde d'enfants flexibles conçus pour répondre aux besoins précis et en constante évolution des familles, et une place garantie dans les six mois suivant l'inscription. Les Services de garde Kids & Company offrent également du soutien aux membres de l'équipe qui ont besoin d'aide pour prendre soin de parents vieillissants à Calgary et à Toronto.

**Compte Mieux-être :** Ce compte de prestations flexibles fait partie des avantages sociaux globaux des employés. Il a été conçu pour soutenir les membres de l'équipe de manière personnalisée. Voici quelques exemples de frais liés aux soins familiaux pouvant être réclamés : frais de scolarité pour l'université, le collège ou la formation continue, frais de garde d'enfants et de personnes âgées, et matériel de sécurité pour bébés.

**Congés de maternité :** Nous offrons aux membres de l'équipe permanents à temps plein et à temps partiel des prestations supplémentaires pour congé de maternité pendant les 16 premières semaines du congé.

## Roulement de l'effectif

Notre culture de premier plan nous aide à attirer et à fidéliser les meilleurs talents, ce qui nous permet de gérer notre taux de roulement global dans un marché du travail canadien très concurrentiel.

### Taux de roulement au Canada<sup>1</sup>

Type (%)	2019	2018	2017	2016
Volontaire <sup>2</sup>	10,7	10,2	9,2	11,4
Involontaire	3,7	4,1	3	4,7
<b>Total</b>	<b>14,4</b>	<b>14,3</b>	<b>12,2</b>	<b>16,1</b>

<sup>1</sup> Nous ne faisons état que des données relatives aux employés permanents au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, ainsi qu'aux employés de Medisys et de TES.<sup>2</sup> Voluntary rates include employees that left TELUS due to retirement.

<sup>2</sup> Le taux de roulement volontaire comprend les employés qui ont quitté l'entreprise pour partir à la retraite.

### Taux de roulement au Canada par sexe et par génération<sup>1</sup>

Sexe et génération (%)	2019	2018	2017	2016
Femmes	15,6	14,5	13,1	18,1
Hommes	13,6	14,3	11,7	14,9
Génération Y (1980 - 2000)	19,4	18,3	17,3	20,3
Génération X (1965 - 1979)	7,4	7,8	6,2	8,2
Baby-boomers (1946 - 1964)	17,1	20,4	13,7	23,8
<b>Moyenne</b>	<b>14,4</b>	<b>14,4</b>	<b>12,2</b>	<b>16,1</b>

<sup>1</sup> TELUS fait le suivi des données sur la génération silencieuse et la génération Z, mais celles-ci ne représentent qu'une petite partie du taux de roulement total (2 et 14 employés, respectivement).

Pour la toute première fois, le taux de roulement de TELUS International est inclus dans le rapport de durabilité de cette année.

Les taux de roulement sont relativement plus élevés à l'étranger qu'au Canada en raison de la nature des postes de TELUS International (impartition de processus opérationnels des centres de contact). Le roulement du personnel est suivi de près par la haute direction, et le taux de roulement volontaire des membres de première ligne est inférieur aux normes et aux moyennes du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.

### Taux de roulement à l'étranger, par pays

Pays (%)	2019
Inde	21,8
Chine	58,4
Philippines	45,6
Bulgarie	44,2
Roumanie	75,9
Irlande	57,4
Royaume-Uni	0,0
Guatemala	38,1
Salvador	37,4
États-Unis	67,3

## Perfectionnement professionnel

Nous croyons qu'un développement de la performance efficace, qui donne aux employés les conseils, le coaching et l'information dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels, est essentiel à l'atteinte de nos objectifs d'affaires.

Nous avons lancé une nouvelle expérience de développement de la performance en 2019. En partenariat avec leur supérieur, les membres de l'équipe fixent des objectifs trimestriels, liés aux priorités et aux cartes de pointage de l'entreprise, et effectuent une évaluation de fin d'année. Notre nouveau programme crée une culture de coaching continu avec des contrôles réguliers et des commentaires en temps réel provenant de multiples sources, notamment des pairs et des parties prenantes. Les membres de l'équipe obtiennent ainsi les commentaires dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs professionnels et personnels.

En 2019, nous avons obtenu 88 pour cent à la question du sondage L'heure juste 2019 sur le développement du rendement, ce qui nous place dans le premier décile des entreprises canadiennes dans une année marquée par une transformation.

### Forums des directeurs

Événements d'une journée, nos forums des directeurs ont été conçus pour transmettre les apprentissages tirés du forum de la haute direction à l'échelon suivant. Environ 1 360 directeurs de TELUS de partout au Canada ont participé aux forums en 2019. Ces séances ont mis l'accent sur l'évolution culturelle, la prise de

risques, la collaboration intelligente, l'établissement de priorités, la prise de décision et l'innovation au quotidien.

### Programme de MBA de TELUS

Pour former des leaders qui ont une approche distinctive, nous avons établi un partenariat avec la Peter B. Gustavson School of Business de l'Université de Victoria et avons créé le programme de MBA de TELUS. Le contenu de chaque cours est partiellement conçu en fonction des questions de leadership et de stratégie propres à TELUS et au secteur des télécommunications. En 2019, 20 membres de l'équipe ont terminé le programme; une troisième cohorte, composée de 20 nouveaux membres de l'équipe, a amorcé son parcours cette année.

### Programme En Avant

Notre programme En Avant met l'accent sur le perfectionnement des dirigeants actuels et futurs de TELUS qui ont un potentiel élevé, ainsi que le désir et la capacité d'assumer des rôles assortis de plus de responsabilités. En 2019, 196 personnes ont terminé le programme, et 202 personnes ont été acceptées dans la nouvelle cohorte. Le programme propose un parcours complet qui permet aux participants d'aller au-delà des fondements du leadership pour améliorer leurs capacités de leadership stratégique et leurs connaissances des affaires. Le programme est conçu pour renforcer la capacité et la discipline d'un dirigeant en matière d'autonomie, d'innovation, de réflexion stratégique, de gestion du changement, de sens des affaires et de connaissance du secteur.

### Heures de formation moyennes au Canada<sup>1, 2, 3</sup>

Globalement	Sexe		Rôle			Échelon		
	Hommes	Femmes	Personnel syndiqué	Cadres et professionnels	Ventes au détail	Collaborateur individuel	Direction intermédiaire	Haute direction
<b>2019</b>								
9,2	11,0	6,3	11,5	6,4	16,1	8,7	15,4	5,6
<b>2018</b>								
11,4	12,2	9,9	14,4	8,5	14,3	10,9	17,8	5,6

1 Ne comprend que la formation terminée en date du 31 décembre 2019 et saisie et enregistrée à l'interne en date du 28 février 2020. 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 Les moyennes sont fondées sur les employés au Canada au 31 décembre 2019. Elles ne tiennent compte que des employés permanents qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, ainsi que des employés de Medisys et de TES. Le calcul ne tient pas compte de la formation offerte en 2019 aux membres de l'équipe qui avaient quitté l'entreprise au 31 décembre 2019.

3 Données compilées à partir de notre portail d'apprentissage : le Coin de l'équipe. TELUS a remplacé les séances d'apprentissage animées par des formateurs par de la formation informelle (apprentissage autonome). Ces heures de formation ne font pas l'objet d'un suivi officiel et sont difficiles à estimer. Elles ne figurent donc pas dans ces données.

### Rendement des investissements en formation<sup>1</sup>

Retombées sur le rendement (%)	2019	2018	2017	2016
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage	84	92	95	94
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail	77	83	91	86
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés	84	90	94	92

1 Les résultats sont fondés sur les réponses aux sondages habituels menés dans le cadre de tous les cours de formation en leadership à grande échelle (sauf à TELUS International).

La baisse du rendement des investissements en formation en 2019 est en partie attribuable au passage à un apprentissage en ligne plutôt qu'en personne, ainsi qu'aux changements apportés à notre programme de transformation du développement du rendement.

### Perfectionnement professionnel

En plus de soutenir le développement des compétences générales et du leadership au sein de notre entreprise, nous encourageons les membres de l'équipe à s'approprier leur propre carrière en tirant parti des possibilités d'apprentissage expérientiel, officiel et social offerte à l'interne et à l'externe. À l'interne, les membres de l'équipe ont accès à un répertoire des

possibilités d'apprentissage et de perfectionnement, notamment des renseignements sur la création de plans d'action professionnels, dans notre outil libre-service facile à utiliser. À l'externe, par exemple, la section canadienne de l'organisation Accounting for Sustainability (A4S) CFO Leadership Network, qui collabore avec des chefs des services financiers et leurs équipes d'un océan à l'autre, a animé des séances de formation et des ateliers en 2019. Des membres de l'équipe, appuyés par le chef des services financiers de TELUS, ont participé à ces activités et à ces ateliers de formation pour apprendre comment continuer d'intégrer les questions économiques, environnementales et sociales à notre stratégie commerciale, à nos processus et à notre prise de décisions.

## Rémunération

La rémunération en argent des membres de l'équipe (non régis par une convention collective) comprend un salaire de base non variable et une composante variable fondée sur les résultats. Cette approche récompense les membres de l'équipe qui affichent un rendement élevé et possèdent des compétences essentielles au succès de l'entreprise.

Nous évaluons régulièrement la rémunération de différents postes selon les tendances du marché et apportons les changements nécessaires pour demeurer concurrentiels. En fonction des résultats de cet examen, les points médians de nos

échelles salariales sont rajustés et harmonisés à la médiane du marché, le cas échéant. Les conditions (y compris le salaire) de tous les membres de l'équipe visés par une convention collective sont négociées par TELUS et les syndicats concernés.

Ces échelles salariales peuvent augmenter considérablement, un revenu supplémentaire étant versé aux membres de l'équipe qui offrent un rendement élevé ou qui possèdent certaines connaissances techniques ou linguistiques. Différentes indemnités peuvent aussi être accordées, notamment pour les repas et le transport.

### Salaires à TELUS par rapport au salaire minimum local

Pays ou territoire	Pay comparison
<b>Au Canada</b>	Le salaire d'entrée moyen est supérieur aux salaires minimums médians de tous les postes de premier échelon, et la moyenne globale est supérieure à la médiane de 19 pour cent.
<b>Philippines</b>	Les salaires d'entrée sont plus de 42 pour cent supérieurs au salaire minimum de la région de la capitale nationale des Philippines.
<b>Chine</b>	À Chengdu, en Chine, les salaires d'entrée sont 66 pour cent plus élevés que le salaire minimum.
<b>Amérique centrale</b>	Les membres de l'équipe gagnent jusqu'à 30 pour cent de plus que ceux occupant des postes de service à la clientèle de niveau d'entrée similaires dans d'autres secteurs.
<b>É.-U.</b>	Le salaire de base des membres de l'équipe est au moins deux fois plus élevé que le salaire minimum.
<b>Bulgarie</b>	Les salaires d'entrée sont plus de trois fois plus élevés que le salaire minimum national de la Bulgarie.
<b>Roumanie</b>	Les salaires moyens sont 2,5 fois plus élevés que le salaire minimum national de la Roumanie.
<b>Irlande</b>	Le salaire de base moyen d'un employé de Voxpro est 34 pour cent plus élevé que le salaire minimum.
<b>Inde</b>	À Xavient Digital, les membres de l'équipe gagnent un salaire de base équivalant à plus de sept fois le salaire minimum national et régional.

### Total de la rémunération et des avantages sociaux

(en millions de dollars)	2019	2018	2017	2016
Total de la rémunération et des avantages sociaux <sup>1</sup>	3 493	3 254	3 036	2 985

<sup>1</sup> Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.

### Avantages sociaux

Nous offrons aux membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Ils peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale, ce qui leur procure la tranquillité d'esprit et la certitude que leurs besoins sont comblés au moyen d'une solution économique. En 2019, 98 pour cent des membres de l'équipe ont participé à nos régimes de soins de santé complémentaires et de soins dentaires.

Bien que les avantages sociaux ne soient pas offerts aux membres de l'équipe contractuels, la plupart d'entre eux sont admissibles à un compte Mieux-être, à l'épargne-retraite et au Régime d'actionnariat des employés.

### Régimes d'épargne-retraite

Nous déployons des efforts pour faire la promotion de notre culture axée sur le mieux-être, y compris le bien-être financier futur des membres de l'équipe. Nous encourageons les membres de l'équipe à économiser en vue de la retraite par différents moyens. Par exemple :

- Anciens régimes de retraite à prestations déterminées
- Régimes de retraite à cotisations déterminées comportant des options de contribution équivalente

- Régime enregistré d'épargne-retraite collectif facultatif
- Compte d'épargne libre d'impôt
- Régime d'actionnariat des employés

Nos régimes de retraite à cotisations déterminées permettent aux membres de l'équipe de verser jusqu'à 10 pour cent de leur salaire, et la contribution maximale de TELUS s'élève à 5,8 pour cent. De plus, nous offrons aux membres de l'équipe la possibilité d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales, dont une partie est égalée au moyen d'une contribution par TELUS.

En 2019, environ 24 000 membres de l'équipe ont adhéré à l'un de nos régimes d'épargne-retraite. Ils ont aussi été 21 000 à participer au Régime d'actionnariat des employés. Leurs quelque 15 millions d'actions font d'eux le quatrième détenteur d'actions en importance de l'entreprise.

Nous offrons aussi une aide à la transition aux membres de l'équipe qui prennent leur retraite ou qui quittent leur emploi à TELUS. Pour en savoir davantage sur notre philosophie en matière de rémunération et sur la rémunération de la haute direction, consultez notre [circulaire d'information 2020](#).

## Santé, sécurité et bien-être

Notre vision consiste à ce que les membres de l'équipe aient les ressources et les connaissances qui contribuent à une culture de bien-être supérieure. Nos programmes de santé, de sécurité et de bien-être visent à soutenir les meilleures retombées pour les membres de l'équipe.

### Absentéisme

Le taux d'absentéisme est un bon indicateur de santé. En 2019, ce taux (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladies ou de blessures) a légèrement baissé pour s'établir à 6,1 jours par équivalent temps plein (ÉTP). Notre taux d'absentéisme demeure largement inférieur à la moyenne établie par Statistique Canada, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Nous attribuons ce résultat à nos efforts visant à favoriser la santé, comme notre modèle d'intervention précoce. Nous communiquons de façon proactive avec les membres de l'équipe qui sont absents pendant trois jours consécutifs et leur proposons du soutien et des ressources pour favoriser leur bien-être. Trois ans après l'adoption de ce modèle, nous avons constaté une diminution généralisée des demandes de règlement pour invalidité de courte durée.

En 2020, notre équipe des services de mieux-être et de la santé continuera de collaborer à la création et à l'amélioration de programmes axés sur la prévention et l'assiduité visant à aider les membres de l'équipe et les dirigeants à réduire le taux d'absentéisme.

### Taux d'absentéisme (en jours)<sup>1,2</sup>

Année	Absentéisme à TELUS par employé à temps plein	Taux moyen au Canada <sup>3</sup>		
		Employés à temps plein	Organisations comptant plus de 500 employés	Organisations syndiquées
2019	6,1	9,0	12,5	14,9
2018	6,3	8,6	12,0	14,8
2017	6,2	8,4	11,8	14,3
2016	6,2	8,3	11,7	14,0

1 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

2 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 employé à temps plein.

3 Source : Statistique Canada.

### Répartition des congés de maladie en 2019

	% de jours perdus	Jours de travail par employé à temps plein	Variation sur un an (%)
Invalidité de courte durée	55,7	3,40	-6,1
Absence fortuite	42,1	2,57	2,8
Incapacité liée au travail	2,1	0,13	-7,1
<b>Absentéisme total</b>	<b>100</b>	<b>6,10</b>	<b>-2,6</b>

### Sécurité

Nous ne ménageons aucun effort pour prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail. En plus d’être conforme aux lois en vigueur<sup>19</sup>, notre système de gestion de la sécurité promeut une culture de sécurité, et son efficacité fait l’objet d’une surveillance constante. Ce système comprend des politiques et des programmes complets et systématisés visant à améliorer la sécurité des effectifs.

Les programmes de formation en sécurité ont une double utilité : ils fournissent aux membres de l’équipe les habiletés et les connaissances nécessaires pour travailler en toute sécurité et renforcent la culture de sécurité à TELUS. C’est pourquoi nous offrons une formation continue dans tous les secteurs de l’entreprise en insistant particulièrement sur la détection et la gestion des risques en milieu de travail. En 2019, les membres de l’équipe sur le terrain ont suivi environ 12 heures de formation officielle en sécurité par ÉTP, pour parfaire leurs connaissances et leurs habiletés en matière de sécurité.

Nos programmes de contrôle des risques comprennent aussi des objectifs de rendement. Chaque trimestre, les résultats sont transmis au Comité des ressources humaines et de la rémunération de notre conseil d’administration.

### Bilan de sécurité 2019

Notre taux actuel d’accidents avec perte de temps de 0,62 se situe sous la moyenne de 2018 du secteur des télécommunications aux États-Unis (1,6 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées). En 2019, nous avons réduit le nombre d’incidents et d’accidents de travail les plus courants en :

- offrant à 700 techniciens une formation en conduite défensive, ce qui a mené à une réduction du nombre d’accidents de véhicules motorisés pouvant être prévenus de 13 pour cent depuis 2018;
- donnant une formation améliorée sur la sécurité à plus de 150 gestionnaires dans des secteurs d’activité à risque élevé, pour améliorer la sensibilisation à la sécurité, le niveau d’expertise et la responsabilisation;
- améliorant le contenu de la formation de sécurité destinée aux techniciens pour les aider à reconnaître plus facilement les risques et la façon de les contrôler.

Notre objectif en 2020 consiste à continuer de réduire le nombre d’accidents et de blessures et à ramener le ratio d’accidents avec perte de temps à 0,60. Aucun décès lié au travail n’est survenu à TELUS depuis 1997.

### Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées<sup>1,2</sup>

	2019	2018 <sup>3</sup>	2017	2016
Résultat de TELUS	0,62	0,62	0,69	0,63

1 Données provenant des registres de TELUS au 17 janvier 2020.

2 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

3. Pour le présent rapport, le résultat de 2018 (0,63) a été modifié à la lumière de l’information disponible à la fin de l’exercice.

19 Partie II du Code canadien du travail et règlements connexes.

## Bien-être

Notre stratégie en matière de bien-être vise trois objectifs stratégiques :

- Offrir un soutien systématique en matière de santé et de bien-être à TELUS
- Aider les membres de l'équipe à nouer des liens entre eux et leur donner accès à des ressources
- Avoir une incidence positive sur la santé et le bien-être des membres de l'équipe et de leurs proches

La portée de notre soutien couvre cinq aspects essentiels du bien-être (physique, psychologique, social, financier et environnemental). Nous avons mis en place une approche à plusieurs volets pour soutenir la santé mentale des membres de l'équipe grâce à des ressources spécialisées, à des campagnes

pour vaincre les préjugés et à de la formation en santé mentale. Nous avons également analysé notre respect de la norme canadienne en matière de santé mentale dans le but d'améliorer nos façons de faire.

En 2019, nous avons amélioré l'accès aux ressources de bien-être physique grâce au renouvellement des équipements d'entraînement et aux services, offerts sur place, de spécialistes de la mise forme et de professionnels du mieux-être. Notre Défi mieux-être à l'échelle nationale continue d'inspirer les membres de l'équipe à faire de l'activité physique, à soutenir des causes et à socialiser. En 2019, le Défi a obtenu un taux de participation supérieur de 28 pour cent à celui de 2018.

En développant notre stratégie de bien-être, nous peaufinons davantage nos priorités pour atteindre ou dépasser nos objectifs.

## Relations de travail

Les membres de l'équipe syndiqués de TELUS sont assujettis à trois 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)

De plus, des membres des filiales de TELUS, Solutions pour les employeurs et ADT Services Canada, inc. (ADT Canada), une société récemment acquise, sont couverts par un certain nombre de conventions collectives, notamment les suivantes :

- TELUS Solutions pour les employeurs
  - B.C. Government and Services Employees' Union (BCGEU)
- ADT Canada
  - International Brotherhood of Electrical Workers (IBEW)
  - Unifor
  - Syndicat des salariés des services d'alarmes (centrale des syndicats démocratiques – CSD)

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de notre équipe au Canada. La liberté d'association et de négociation collective n'est donc pas menacée à TELUS. 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 recyclage professionnel
- Déménagement payé
- Possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les membres de l'équipe touchés par un changement organisationnel
- Préavis aux employés et aux syndicats en cas de changements décidés par la direction.

Les délais de préavis diffèrent d'une convention collective à l'autre. Elles peuvent varier selon la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, l'ancienneté des membres de l'équipe touchés.

### Représentation syndicale en 2019

Groupe	Employés régis par une convention collective	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
Au Canada	9 217	27 530	33
À l'étranger	0	38 103	0
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>9 217</b>	<b>65 633</b>	<b>14</b>

<sup>1</sup> Employés actifs au 31 décembre 2019.

### Consultation et reconnaissance des syndicats

Nous établissons des relations professionnelles et respectueuses avec les syndicats qui représentent les membres de l'équipe. La communication est un élément important permettant de renforcer ces relations. À cette fin, dans les conventions collectives du STT et du SQET, nous avons négocié des dispositions visant la mise sur pied de comités et de processus de consultation structurés et formels.

En plus des échanges courants d'informations avec les syndicats, en 2019, la haute direction s'est entretenue plusieurs fois avec ces derniers sur des questions d'intérêt commun. Dans la plus récente convention collective du STT, nous avons élargi notre engagement en ajoutant trois nouveaux processus formels de consultation syndicat-direction au sujet des mesures d'aménagement de l'environnement de travail, des questions d'intérêt commun et du processus de grief et d'arbitrage.

### Employés syndiqués par syndicat

Syndicat	Total des employés
STT	7 561
SQET	748
SAMT	605
BCGEU	55
IBEW <sup>1</sup>	125
Autre <sup>1</sup>	123
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>9 217</b>

<sup>1</sup> IBEW ou autre, en vertu de l'acquisition d'ADT Canada.  
<sup>2</sup> Employés actifs au 31 décembre 2019.

## Droits de la personne

TELUS s'engage depuis longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne dans sa chaîne de valeur, comme en témoignent son Code d'éthique et de conduite, sa politique de respect en milieu de travail et son Code de conduite à l'intention des fournisseurs. Le Code d'éthique et de conduite rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les normes d'éthique de tous les membres de l'équipe, y compris le conseil d'administration. De plus, notre politique d'aménagement de l'environnement de travail vise à retirer les obstacles qui empêchent certaines personnes de participer pleinement au travail et prévoit des mécanismes permettant aux membres de l'équipe de demander que leur situation soit évaluée et que des solutions potentielles soient trouvées. Nous menons nos activités internationales dans le respect des lois locales relatives aux droits de la personne.

Ces politiques officialisent notre engagement à protéger les droits de la personne reconnus internationalement.

### Mécanismes de rétroaction

Nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction pour les membres de notre équipe, les fournisseurs, les clients et les collectivités, afin de faire face aux risques en matière de droits de la personne et de maintenir un environnement de travail positif. La LigneÉthique TELUS, un service anonyme et confidentiel, 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 droits de la personne, des lois ou de la réglementation, ou encore de signaler des pratiques commerciales ou comptables douteuses. Pour en savoir plus, consultez la page 18.

Nous avons aussi établi une procédure interne de gestion des plaintes touchant les droits de la personne et le respect en milieu de travail, lesquelles sont analysées et traitées par notre bureau responsable du respect en milieu de travail. Les plaintes peuvent être rejetées, retirées ou recommandées au tribunal des droits de la personne compétent. Un compte rendu des plaintes et des résolutions est présenté chaque trimestre au Comité des ressources humaines et de la rémunération de notre conseil d'administration.

### Rétroaction sur les droits de la personne<sup>1</sup>

Plaintes liées aux droits de la personne	2019	2018	2017	2016
Soumises l'année précédente	18	12	11	6
Nouvelles	22	12	11	9
Réglées	16	6	10	4
En examen à la fin de l'année	24	18	12	11

<sup>1</sup> Ces données comprennent nos activités au Canada seulement.

**Règlement associé aux droits de la personne<sup>1</sup>**

Plaintes liées aux droits de la personne réglées	2019	2018	2017	2016
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre	0	2	0	0
Réglées	5	0	3	2
Rejetées	8	4	6	2
Retirées	3	0	1	0

<sup>1</sup> Ces données comprennent nos activités au Canada seulement.

En plus de ces mécanismes de rétroaction, toutes les conventions collectives applicables aux membres syndiqués de l'équipe comprennent des processus de grief et d'arbitrage.

**Évaluation des risques liés aux droits de la personne**

Notre bureau responsable du respect en milieu de travail effectue un examen annuel de sa politique afin d'en assurer la conformité aux lois relatives aux droits de la personne dans tous les territoires où TELUS exerce ses activités. L'analyse des plaintes soumises à notre bureau et à la Commission canadienne des droits de la personne ou à toute commission des droits de la personne applicable est effectuée chaque

trimestre et nous permet de déterminer si certaines pratiques internes préoccupent les membres de l'équipe.

Notre groupe de travail sur l'intégrité examine également chaque trimestre les données sur les incidents liés à l'éthique, à la vie privée, aux droits de la personne et au respect en milieu de travail afin de cerner les risques pour les membres de l'équipe et les clients (de plus amples renseignements à la page 18).

Grâce à ces pratiques, les équipes indiquées dans le tableau ci-dessous, qui travaillent dans l'ensemble de l'entreprise, ciblent les lacunes et font progresser les principales questions relatives aux droits de la personne pour lesquelles TELUS peut courir des risques ou exercer une influence.

**Relevé des risques liés aux droits de la personne**

Risque lié aux droits de la personne pertinent	Approche d'atténuation du risque	Unité d'affaires responsable
Liberté d'association	Administrer et interpréter les conventions collectives et les lois relatives au droit du travail et aux droits de la personne, et maintenir des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de l'équipe.	Relations de travail
Protection des données et de la vie privée	Mettre en place des pratiques de traitement des données responsables qui respectent la confidentialité des clients et des membres de l'équipe.	Bureau du chef des données et des relations de confiance
Titre et droits des Autochtones, droits issus de traités et autodétermination	Communiquer avec les populations autochtones d'une façon qui appuie et respecte l'autodétermination et les droits établis en vertu de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones. Établir de véritables relations avec les gouvernements autochtones qui respectent le titre et les droits des Autochtones ainsi que les droits issus de traités, et créent des occasions et appuient la décolonisation et la réconciliation.	Affaires réglementaires et Relations avec les peuples autochtones
Absence de discrimination et de harcèlement	Soutenir une culture solide axée sur le respect en milieu de travail grâce à la formation, à la consultation, à la médiation et à des enquêtes en cas de problème.	Bureau responsable du respect en milieu de travail
Équité et accessibilité	Créer et mettre en place des initiatives et fournir des renseignements qui font la promotion de la diversité et de l'inclusion en milieu de travail et dans la collectivité.	Diversité et intégration
Sécurité	Soutenir la création et la gestion d'un milieu de travail sain et sécuritaire grâce à la formation, à l'identification des dangers et à la prévention.	Sécurité des employés
Qualité de vie	Concevoir et promouvoir des programmes personnalisés de reconnaissance, de rémunération et d'avantages sociaux qui tiennent compte du bien-être et des besoins divers des membres de l'équipe et de leur famille.	Rémunération globale
Santé	Donner aux membres de l'équipe les ressources et les connaissances permettant d'optimiser leur bien-être, de soutenir la santé des personnes qui les entourent et de contribuer à une culture supérieure axée sur le bien-être.	Mieux-être et service santé

### Surveiller et repérer les risques dans notre chaîne de valeur

Nous sommes d’avis que la sensibilisation aux questions relatives aux droits de la personne et la gestion active de ces questions dans notre chaîne de valeur sont essentielles à notre succès. Nous cherchons continuellement à cibler et à gérer les risques ainsi qu’à créer des occasions pour les membres de notre équipe, nos clients et nos collectivités. Voici quelques exemples de ressources permettant de prévenir les effets sur les droits de la personne à l’échelle de notre chaîne de valeur :

- Pour nos employés au Canada, le comité de gouvernance sur la conformité assure la supervision des évaluations des risques résiduels inhérents à notre programme annuel des droits de la personne.
- Pour évaluer et comprendre les besoins de la collectivité, nous nous associons à des organisations communautaires locales et à d’autres organisations ayant une expérience des groupes vulnérables qui pourraient profiter le plus de nos initiatives Branché pour l’avenir.
- Pour l’évaluation des fournisseurs, notre équipe de la chaîne d’approvisionnement se sert de sondages pour harmoniser les normes pour les questions de durabilité, y compris les principes relatifs aux droits de la personne.

### Formation

Chaque année, nous exigeons que les membres de l’équipe et les contractuels suivent une formation en ligne sur l’intégrité, qui décrit les principaux aspects de nos politiques d’éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. Au début de 2020, ce cours avait été suivi par la totalité des membres de l’équipe TELUS concernés.

TELUS a aussi préparé une formation en ligne sur la politique de respect en milieu de travail, que tous les nouveaux membres de l’équipe, cadres, professionnels, gestionnaires de personnel et contractuels doivent suivre. La formation présente ce qui constitue un comportement acceptable en milieu de travail, les lois actuelles sur les droits de la personne, et les mesures de protection et les processus en place en lien avec ces thématiques. Le bureau responsable du respect en milieu de travail offre aussi des cours d’appoint sur demande.

### Cadre pour la transition de genre

Pour soutenir les pratiques de diversité et d’intégration et veiller à ce que les personnes qui envisagent de faire une transition de genre ou le font actuellement reçoivent le soutien dont elles ont besoin, des directives sur la transition de genre se trouvent sur notre intranet. Sur demande, le bureau responsable du respect en milieu de travail peut fournir des renseignements, des ressources et de la formation supplémentaires sur la transition de genre aux membres de l’équipe.

## Diversité et profil de la main-d’œuvre

Notre engagement concernant la diversité et l’intégration est un facteur déterminant de notre culture. Les membres de l’équipe le disent sans équivoque : c’est une des principales raisons pour lesquelles ils sont fiers de faire partie de la famille TELUS. Cet engagement fait aussi partie intégrante de notre vision consistant à devenir un chef de file mondial sur les plans de la diversité et de l’intégration.

Nous veillons à ce que notre main-d’œuvre soit aussi diversifiée que la clientèle et les collectivités que nous servons. Du côté de TELUS International, la politique de recrutement aux postes de

direction consiste à favoriser la nomination de membres de l’équipe ou le recrutement de candidats dans le marché où TELUS exerce ses activités.

Nous faisons un suivi serré des résultats découlant de notre culture d’intégration au moyen du sondage annuel L’heure juste. En 2019, 95 pour cent des membres de l’équipe TELUS étaient d’accord ou entièrement d’accord avec l’énoncé selon lequel notre milieu de travail encourage la diversité et accepte la différence (genre, origine et groupe ethnique, orientation sexuelle, religion, âge, etc.).

### Employés au Canada par catégorie d’emploi en 2019<sup>1</sup>

Catégorie d’emploi	Femmes	Hommes	Total
Permanents	9 822	16 956	26 778
Temporaires	374	340	714
<b>Total</b>			<b>27 492</b>
Temps plein	8 670	15 719	24 389
Temps partiel	1 526	1 577	3 103
<b>Total</b>			<b>27 492</b>

<sup>1</sup> Les données ne tiennent pas compte des 38 employés de l’entreprise SkyHawk Telematics acquise en juin 2019.

**Employés au Canada par province et par sexe en 2019**

Province	Femmes	Hommes	Total
Colombie-Britannique	2 853	4 943	7 796
Alberta	1 975	3 684	5 659
Saskatchewan	51	74	125
Manitoba	64	81	145
Territoires du Nord-Ouest	0	4	4
Ontario	3 108	4 516	7 624
Québec	2 007	3 791	5 798
Terre-Neuve-et-Labrador	62	74	136
Nouveau-Brunswick	26	46	72
Nouvelle-Écosse	50	83	133
<b>Total pour le Canada</b>	<b>10 196</b>	<b>17 296</b>	<b>27 492</b>

**Employés au Canada par province et par contrat d'emploi en 2019**

Province	Permanents	Temporaires	Total
Colombie-Britannique	7 634	162	7 796
Alberta	5 539	120	5 659
Saskatchewan	121	4	125
Manitoba	127	18	145
Territoires du Nord-Ouest	2	2	4
Ontario	7 482	142	7 624
Québec	5 568	230	5 798
Terre-Neuve-et-Labrador	101	35	136
Nouveau-Brunswick	72	0	72
Nouvelle-Écosse	132	1	133
<b>Total pour le Canada</b>	<b>26 778</b>	<b>714</b>	<b>27 492</b>

**Employés au Canada par groupe d'âge en 2019**

Génération	Femmes	Hommes	Total
Génération silencieuse	1	3	4
Baby-boomers	1 270	1 991	3 261
Génération X	3 795	6 860	10 655
Génération Y	5 119	8 414	13 533
Génération Z	11	28	39
<b>Total</b>	<b>10 196</b>	<b>17 296</b>	<b>27 492</b>

**Employés à l'étranger par catégorie d'emploi en 2019**

	Femmes	Hommes	Total
Permanents	16 545	20 916	37 461
Temporaires	328	313	641
Temps plein	16 041	20 525	36 566
Temps partiel	832	704	1 536

**Employés à l'étranger par pays et par sexe en 2019**

		Femmes	Hommes	Total
Asie-Pacifique	Australie	0	4	4
	Inde	420	1 839	2 259
	Chine	192	82	274
	Philippines	8 249	8 457	16 706
Europe	Bulgarie	1 556	1 730	3 286
	Roumanie	813	536	1 349
	Irlande	935	1 062	1 997
	Royaume-Uni	1	4	5
Amérique centrale et Caraïbes	Guatemala	2 241	3 777	6 018
	Salvador	1 376	2 529	3 905
Amérique du Nord*	États-Unis	1 090	1 209	2 299
<b>Total pour l'étranger</b>		<b>16 873</b>	<b>21 229</b>	<b>38 102</b>
<b>Total pour TELUS</b>				<b>65 594</b>

\*À l'exclusion du Canada

**Employés à l'étranger par pays et par contrat d'emploi en 2019**

		Permanents	Temporaires	Total
Asie-Pacifique	Australie	4	0	4
	Inde	2 253	6	2 259
	Chine	3	271	274
	Philippines	16 694	12	16 706
Europe	Bulgarie	3 088	198	3 286
	Roumanie	1 316	33	1 349
	Irlande	1 940	57	1 997
	Royaume-Uni	5	0	5
Amérique centrale et Caraïbes	Guatemala	6 007	11	6 018
	Salvador	3 852	53	3 905
Amérique du Nord*	États-Unis	2 299	0	2 299
<b>International Total</b>		<b>37 461</b>	<b>641</b>	<b>38 102</b>
<b>TELUS total</b>				<b>65 594</b>

\*À l'exclusion du Canada

**Employés à l'étranger par groupe d'âge en 2019**

	Femmes	Hommes	Total
Génération silencieuse	1	3	4
Baby-boomers	209	226	435
Génération X	1 654	2 189	3 843
Génération Y	14 671	18 379	33 050
Génération Z	338	432	770
<b>Total</b>			<b>38 102</b>

**Profil de la main-d'œuvre au Canada en 2019**

Groupe d'âge (%)	Baby-boomers (1946-1964)	Génération X (1965-1979)	Génération Y (1980-2000)	Génération Z (2001-)
Globalement	12	39	49	0
Haute direction	17	66	17	0
Cadres intermédiaires et autre personnel de direction <sup>1</sup>	10	49	42	0

<sup>1</sup> Gestionnaires intermédiaires et superviseurs.

**Main-d'œuvre au Canada par catégorie d'employé en 2019**

Unités d'affaires (%)	Femmes	Hommes	Moyenne à l'échelle de l'entreprise
Personnel syndiqué	34	66	34
Cadres et professionnels non syndiqués	39	61	57
TELUS Vente au détail	38	62	10
<b>Globalement</b>	<b>37</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Main-d'œuvre à l'étranger par catégorie d'employé en 2019**

International (%)	Femmes	Hommes	Moyenne à l'échelle de l'entreprise
Directeurs généraux et échelons supérieurs	35	65	1
Direction et personnel	45	55	20
Agents	44	56	80
<b>Globalement</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>100</b>



### Équité en matière d'emploi

Nous nous employons à accroître la présence de personnes issues des groupes sous-représentés au sein de l'entreprise. Malgré notre culture fortement axée sur l'intégration, des écarts subsistent dans la représentation de ces personnes parmi notre main-d'œuvre. En 2017, nous nous sommes donné comme

objectif triennal de réduire les écarts sur le plan de l'équité en matière d'emploi. Pour y parvenir, nous comparons nos données sur la représentation au sein de notre équipe à celles du gouvernement fédéral sur la disponibilité de la main-d'œuvre au Canada. Nous faisons le suivi de nos résultats et présentons nos progrès chaque année, dans le cadre du Programme légiféré d'équité en matière d'emploi.

### Profil de la main-d'œuvre canadienne<sup>1</sup>

Groupes désignés (%)	Main-d'œuvre canadienne disponible <sup>2</sup>	Proportion à TELUS en 2018 <sup>3</sup>	Proportion à TELUS en 2017 <sup>3</sup>	Proportion à TELUS en 2016 <sup>3</sup>	Proportion à TELUS en 2015 <sup>3</sup>
Femmes	38,8	34,7	34,9	35,1	35,8
Membres des minorités visibles	28,8	30,1	30,6	29,5	16,7
Personnes handicapées	8,7	5,5	5,8	6,0	2,3
Autochtones	2,3	3,6	3,7	4,0	1,4

<sup>1</sup> Selon les données recueillies aux fins de déclaration conformément à la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement fédéral pour les résultats de 2018, en date du 8 mars 2019.

<sup>2</sup> La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné au sein de la main-d'œuvre du pays qui possède les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2016, de l'Enquête nationale auprès des ménages et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 (soit les renseignements les plus récents disponibles).

<sup>3</sup> Ces données indiquent le taux de représentation des membres de l'équipe sous réglementation fédérale selon les réponses au sondage à déclaration volontaire réalisé auprès des membres de l'équipe.

Nous continuons de faire évoluer nos pratiques d'intégration pour recruter et maintenir en poste des femmes dans les secteurs des affaires et des technologies. En 2018, nous avons révisé le libellé de nos offres d'emploi pour qu'elles attirent davantage de femmes et incitent ces dernières à soumettre leur candidature à TELUS. À la suite de cette mesure, nous avons enregistré une hausse de 25 pour cent du taux de femmes parmi les techniciens pour la période de déclaration de 2018.

En 2018 et 2019, nous avons accordé 13 bourses d'études dans le cadre d'un nouveau programme de bourses à l'intention des femmes et des membres des minorités visibles en technologie. En 2019, nous avons atteint la parité hommes-femmes dans notre programme En Avant; 52 pour cent des participants étaient des femmes (pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous à la page 57).

### Conseil de la diversité et de l'intégration et groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe

Regroupant de 20 à 30 membres de l'équipe TELUS, notre Conseil de la diversité et de l'intégration élabore et met en œuvre des initiatives pour favoriser l'amélioration de nos résultats à ce chapitre. Nous comptons aussi cinq groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe, formés de plus de

7 000 membres. Leur travail collectif contribue grandement à faire avancer l'intégration au sein de l'entreprise et des collectivités. Ces groupes offrent entre autres à leurs membres des occasions de mentorat, de réseautage, de soutien entre pairs, de bénévolat et de coaching.

Voici nos réalisations en 2019 en matière de diversité et d'intégration :

#### Conseil de la diversité et de l'intégration :

Nous avons établi un cadre d'équité, de diversité et d'intégration, ainsi qu'un tableau de bord connexe, pour parfaire nos analyses sur les groupes désignés et pour que les initiatives liées à ces questions prennent de l'importance au sein de l'entreprise. Par ailleurs, nous avons continué de promouvoir la participation au programme de formation DECIDE du NeuroLeadership Institute, qui porte sur le fonctionnement du cerveau et les préjugés inconscients. Pour souligner le mois de la sensibilisation à la diversité et à l'intégration ainsi que les autres journées sur ce thème à l'échelle mondiale, nous avons publié des articles en ligne. Ces communications mettaient en évidence la diversité de notre équipe et les aspects importants de notre culture d'intégration.

**Réseau Capacités :** Nous avons fait appel aux membres de l'équipe au pays pour obtenir des idées sur l'amélioration du processus relatif aux mesures d'aménagement et organiser des activités d'information et de sensibilisation aux capacités variées des membres de l'équipe. Nous avons établi des points de comparaison liés à l'accessibilité entre les secteurs de l'entreprise, afin de trouver des moyens d'améliorer les choses pour les membres de l'équipe, les clients et les collectivités. À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies, nous avons organisé un événement phare qui a permis aux employés de faire connaître leurs expériences et qui a mis en valeur des projets favorisant l'accessibilité et l'intégration.

**Connexions :** Nous avons invité les membres de l'équipe à l'échelle nationale à souligner la Journée internationale des femmes en osant le changement (#beboldforchange). De plus, nous avons tenu des cérémonies de remise des prix Connexions honore des leaders d'excellence (CHLOE) dans différentes régions du pays. À cette occasion, les membres de l'équipe se sont réunis pour rendre hommage aux 322 remarquables finalistes, en plus de souligner la puissance de la diversité et la valeur qu'elle apporte aux clients, à l'équipe et aux collectivités. Le réseau Connexions s'est aussi étendu hors des frontières canadiennes, puisque trois nouvelles sections ont vu le jour, soit au Nevada, en Californie et au Texas.

**Aigles :** Nous avons rendu hommage aux clients et aux membres de l'équipe autochtones en tenant des célébrations à l'occasion de la Journée nationale des peuples autochtones. Nous y avons fait le portrait d'artistes et de collectivités autochtones. Nous avons aussi travaillé à approfondir les connaissances des membres de l'équipe sur les cultures autochtones, en nous associant au Musée canadien pour les droits de la personne afin de commanditer le documentaire Picking Up the Pieces: The Making of the Witness Blanket. Ce film de l'artiste Carey Newman porte sur l'histoire des pensionnats indiens au Canada.

**MOSAÏQUE :** Nous avons formé une soixantaine de jumelages de mentorat, en plus d'organiser plusieurs événements portes ouvertes et activités de mentorat éclair de concert avec nos partenaires des conseils d'emploi des immigrants. Le travail réalisé par MOSAÏQUE a valu à TELUS de devenir un partenaire national en mentorat auprès des conseils d'emploi des immigrants du Canada.

**Spectrum :** Nous avons recueilli plus de 52 000 \$ au profit d'organismes sans but lucratif œuvrant auprès de la communauté LGBTBAA à l'échelle du Canada. De plus, nous avons lancé deux nouvelles sections du groupe à l'étranger, l'une en Californie et l'autre au Texas. Nous avons aussi créé une série de formations virtuelles pour permettre aux membres de l'équipe de mieux connaître Spectrum et de se renseigner sur les enjeux touchant de près la communauté LGBTBAA. Les sujets abordés comprennent les suivants : utiliser un langage neutre au travail; jouer son rôle de parent auprès d'un enfant de la communauté LGBTBAA; montrer son soutien comme allié; découvrir les variations de genre; et comprendre les raisons des célébrations de la Fierté.



# DURABILITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

L'équipe de la chaîne d'approvisionnement de TELUS joue un rôle fondamental dans la réalisation des initiatives stratégiques de l'entreprise. En effet, elle collabore avec toutes les unités d'affaires et travaille avec les fournisseurs pour voir à ce que les bons produits et services soient déployés de façon sécuritaire et rentable dans l'ensemble du réseau.

## Gouvernance et supervision

Nous accordons une grande importance à nos relations avec les fournisseurs, car ceux-ci nous aident à réaliser nos objectifs d'affaires et participent à la réussite globale de l'entreprise. Nous veillons à octroyer des contrats aux fournisseurs qui expriment un attachement manifeste au développement durable par l'adoption de pratiques de conformité et de principes en matière d'éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement allant de pair avec les nôtres, et qui veillent au bien-être de leurs employés, de leurs contractuels et de la population locale.

Notre [Code de conduite](#) à l'intention des fournisseurs se fonde sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre. À l'instar du Code d'éthique et de conduite que doivent respecter les employés et les contractuels de TELUS, le Code de conduite à l'intention des fournisseurs s'appuie sur les normes généralement reconnues en éthique des affaires. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent ce code, comme l'exigent tous les contrats, de même que les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités.

## Diversité des fournisseurs

Notre programme axé sur la diversité des fournisseurs propose une expérience client améliorée et novatrice en offrant de façon proactive un accès équitable aux fournisseurs, ce qui reflète la diversité des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Le programme encourage les entreprises dirigées par des membres des minorités ethniques, des Autochtones, des membres de la communauté LGBTBAA et des femmes à soumissionner à des appels d'offres. Il vise ainsi à ce que les fournisseurs de TELUS soient aussi diversifiés que sa clientèle et que tous bénéficient des nouvelles idées et de la créativité qui en découlent.

Pour 2020, nous entendons majorer de 3 à 5 pour cent nos dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité par rapport à 2019. Nous nous sommes aussi fixé comme objectif d'accroître ces dépenses de 3 à 5 pour cent de plus en 2021, comparativement à 2020.

Au Canada, une importance croissante est accordée à la diversité des fournisseurs, et TELUS entend rester un chef de file en ce sens en mettant en œuvre des programmes de développement, de partenariat et de représentation de la diversité au sein de son conseil d'administration. Des membres de notre équipe d'approvisionnement siègent également aux conseils d'administration des organismes suivants :

- [Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council](#)
- [Women Business Enterprises Canada](#)
- [Conseil consultatif sur l'approvisionnement de la Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce](#)

Tout au long de l'année, des membres de l'équipe TELUS, dont des membres des groupes de ressources internes, participent à des activités sur la diversité des fournisseurs partout au pays. Ils agissent comme présentateurs et hôtes au nom de l'entreprise lors de rencontres entre les acteurs du marché afin d'élargir les possibilités offertes aux fournisseurs représentatifs de la diversité.

## Services d'approvisionnement

L'équipe des Services d'approvisionnement, de laquelle fait partie l'équipe responsable de la logistique inverse, s'occupe notamment de la gestion des produits et appareils en fin de vie retournés par les clients. En 2019, nous avons perfectionné nos processus de collecte et de remise à neuf des appareils électroniques des consommateurs, ainsi que de l'équipement de télévision et Internet haute vitesse, afin de poursuivre nos efforts pour réduire notre empreinte environnementale. Pendant l'année, nous avons lancé une initiative clé pour optimiser notre

programme de récupération de l'équipement. Nous avons ainsi pu réduire le nombre de boîtes envoyées aux clients, tout en maintenant nos taux de récupération.

De plus, l'équipe de la chaîne d'approvisionnement oriente et appuie la création d'initiatives stratégiques de marketing, comme celle ayant mené au [programme Option retour<sup>MC</sup>](#). Celui-ci fournit un incitatif financier aux clients qui rapportent leurs appareils, ce qui se traduit favorablement sur notre taux de récupération de l'équipement. Les appareils rapportés sont remis à neuf et



offerts de nouveau sur le marché. Leur durée de vie utile est ainsi prolongée, et les clients profitent d'appareils mobiles à prix abordable. TELUS utilise aussi les appareils remis à neuf comme principale source d'équipement pour son équipe interne.

En 2019, nous avons fait l'objet d'un audit du ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique (pour lequel nous avons obtenu de bons résultats) pour que soit reconduite notre certification comme responsable de la gestion des déchets

## Surveillance des fournisseurs

En 2019, nous avons perfectionné nos outils de surveillance des risques liés aux fournisseurs, en plus de créer un programme de gestion globale de tous ces risques. Dans le cadre de ce nouveau programme, nous collaborons avec un partenaire tiers qui intègre les fournisseurs à la nouvelle plateforme. L'outil permet de vérifier la conformité des fournisseurs dans 42 domaines couvrant la violation des droits de la personne, la corruption, le blanchiment d'argent et la fraude. Tous les fournisseurs se soumettent à cette vérification avant d'entreprendre leurs travaux. En 2019, 3 000 fournisseurs ont fait l'objet de vérifications dans le cadre de ce programme.

En 2020, nous prévoyons compléter l'intégration de nos fournisseurs actuels au nouveau programme, en plus d'assurer la vérification continue de la conformité. Selon l'objectif que nous avons établi dans le cadre du programme de gestion des risques liés aux fournisseurs, dès 2021, la certification de conformité des fournisseurs devra être renouvelée chaque année.

### Fournisseurs majeurs

Un examen de conformité plus approfondi est prévu pour les fournisseurs associés à des dépenses au-delà d'un certain seuil. Une cote de risque sera attribuée à ces fournisseurs au terme de leur évaluation suivant un questionnaire de durabilité, d'une analyse de leur stabilité financière, d'un examen de leur conformité en assurance et d'un audit en santé et sécurité. Par la suite, les fournisseurs posant des risques élevés en seront avisés, et ils devront élaborer avec TELUS un plan de mesures correctives pour certifier leur conformité.

### Fournisseurs de services essentiels

TELUS entretient des relations étroites avec les fournisseurs qui jouent un rôle essentiel dans la fourniture des produits et

électroniques. Cette certification, délivrée dans le cadre du Stewardship Program de la Colombie-Britannique, témoigne de notre engagement soutenu à agir de façon responsable pour limiter nos incidences sur l'environnement.

Pour en savoir plus sur les mesures que nous prenons pour favoriser l'utilisation responsable des ressources dans la chaîne d'approvisionnement, y compris sur nos objectifs d'amélioration, consultez la page 34.

services sur lesquels les clients comptent. Nous entendons par « fournisseurs essentiels » ceux sur lesquels reposent dans une grande mesure l'expérience client ou la fiabilité du réseau, et ceux qui répondent à d'autres critères. Des fournisseurs non essentiels peuvent devenir des fournisseurs essentiels si leurs services sont interrompus à répétition et mettent en péril notre capacité à assurer la continuité de nos activités.

L'équipe de la chaîne d'approvisionnement de TELUS travaille à renforcer une culture d'amélioration continue chez ces fournisseurs, en tenant régulièrement avec eux des réunions sur la fiabilité, le rendement, la gouvernance et les risques technologiques.

Nous effectuons une vérification et une surveillance des fournisseurs essentiels en nous appuyant sur notre cadre de gestion du rendement appelé SENTINEL. Ce cadre compte deux parties : un tableau de bord affichant le suivi des mesures de rendement (principalement axé sur la continuité des activités et les risques); et une composante de gestion des parties prenantes au moyen de laquelle TELUS communique les résultats aux fournisseurs. Lorsque des mesures ne sont pas satisfaisantes, un plan d'amélioration est mis au point et son exécution est évaluée tous les trimestres.

En 2020, TELUS mettra l'accent sur l'évolution continue du programme SENTINEL. Au fil des changements technologiques et du passage au nuage d'un nombre croissant de services, nous veillons à ce que la fiabilité et la durabilité soient prises en compte dès la conception. TELUS travaillera aussi à intégrer les meilleures pratiques d'ADT Canada (récente acquisition) à sa gestion de la chaîne d'approvisionnement, dans le but de fournir les services les plus fiables qui soient et d'assurer la gestion optimale du cycle de vie des produits.



## Paievements aux fournisseurs

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.

### Paievements aux fournisseurs

En millions de dollars (sauf indication contraire)	2019	2018	2017	2016
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada	8 861	9 287	8 574	7 715
En pourcentage du total des paievements aux fournisseurs	93 %	93 %	91 %	92 %
Fournisseurs étrangers	689	676	829	707
En pourcentage du total des paievements aux fournisseurs	7 %	7 %	9 %	8 %
<b>Total des paievements aux fournisseurs</b>	<b>9 550</b>	<b>9 963</b>	<b>9 403</b>	<b>8 422</b>
<b>En pourcentage des produits d'exploitation consolidés</b>	<b>65 %</b>	<b>69 %</b>	<b>70 %</b>	<b>66 %</b>

## 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 et 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 matières peuvent servir à la fabrication de l'équipement électronique et de communication que nous utilisons ou vendons.

En tant que signataires du PMNU, nous nous employons à prévenir les violations des droits de la personne qui pourraient 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 lors du cycle de déclaration 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 chaque année.

# PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, TRANSPARENCE ET CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

À TELUS, nous savons que les clients doivent nous accorder leur confiance pour participer à l'économie numérique. Nous gagnons et maintenons la confiance des clients en agissant avec vigilance pour protéger leurs renseignements personnels et utiliser leurs données d'une façon qui crée de la valeur, favorise le respect et assure la sécurité.

## Gouvernance et supervision

Le Bureau du chef des données et des relations de confiance de TELUS veille à ce que les données soient traitées conformément à des pratiques responsables et respectueuses de la vie privée des clients. Les outils technologiques d'aujourd'hui donnent accès à une énorme quantité de données qui permettent de prendre des décisions plus judicieuses au profit de la société. À cette fin, nous avons mis en place des examens pour vérifier si les initiatives liées aux données respectent l'éthique. Nous sommes aussi d'avis que l'anonymisation des ensembles de données pertinents joue un rôle important. Comme nous peaufinons continuellement nos modèles de gouvernance des données, les mesures mises en place pour protéger la vie privée des clients s'appuient toujours sur les technologies les plus récentes. Renseignez-vous davantage sur le [modèle de confiance de TELUS](#).

En 2019, nous avons créé un nouveau poste au sein du Bureau du chef des données et des relations de confiance. Le titulaire de ce poste voit à ce que notre travail d'avant-garde en IA soit

conforme à notre engagement à accorder la priorité aux clients – et à la protection de leur vie privée. Renseignez-vous davantage sur l'[utilisation responsable de l'IA à TELUS](#).

## Protection de la vie privée dès la conception

Nous adhérons aux principes de la protection de la vie privée dès la conception (Privacy by Design), lesquels constituent un volet fondamental de notre programme de gestion de la protection de la vie privée. Ces principes, au nombre de sept, ont été élaborés par Ann Cavoukian, ancienne commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Ils forment un cadre de protection de la vie privée reconnu à l'échelle mondiale. La protection de la vie privée dès la conception vise à intégrer le respect de la vie privée de façon proactive dans les spécifications de conception des technologies de l'information, les pratiques organisationnelles et les architectures de système.

En 2020, nous continuerons de rendre nos produits et nos services conformes à ces principes pour élargir notre certification et accroître le respect de la vie privée et la sécurité en ligne

## Ressources en ligne sur la protection de la vie privée pour les clients

<b>Centre de protection de la vie privée</b>	Ce centre fournit de l'information sur nos pratiques de protection de la vie privée, nos analyses de données et notre utilisation responsable de l'IA. Il présente aussi aux clients les meilleures pratiques pour protéger leurs renseignements en ligne, et bien plus.
<b>Engagement en matière de protection de la vie privée</b>	Si nous n'avons pas obtenu le consentement des clients, nous ne communiquons pas leurs renseignements personnels à des agences de marketing de produits ou de services de tiers.
<b>Code sur la protection de la vie privée</b>	Ce code explique la loi en matière de protection de la vie privée et énonce les principes généraux que nous appliquons en ce sens lorsque nous traitons les renseignements des clients et des membres de notre équipe.
<b>Avis relatif aux témoins</b>	Cet avis décrit les fins limitées auxquelles nous utilisons des témoins sur les sites web et dans les applications de TELUS.
<b>Foire aux questions</b>	Les clients peuvent consulter la FAQ pour obtenir des réponses aux questions les plus courantes concernant les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée.
<b>Programme de gestion de la protection de la vie privée</b>	Ce programme expose les moyens que nous prenons pour concrétiser nos engagements liés à la protection de la vie privée.
<b>Communication avec TELUS</b>	Les clients peuvent communiquer avec nous au 1-800-567-0000 ou à <a href="mailto:vieprivée@telus.com">vieprivée@telus.com</a> pour obtenir plus d'information.

des clients. Nous avons créé un programme qui montre aux développeurs de produits et services comment tenir compte des principes de la protection de la vie privée dès la conception. Récemment, nous y avons ajouté de nouveaux volets techniques, ainsi qu'un guide sur les facteurs à considérer pendant le développement de solutions d'IA et d'IdO, d'applications mobiles et d'autres outils technologiques évolués.

### Notre engagement en matière de protection de la vie privée

À TELUS, nous croyons qu'il est important de faire preuve de transparence quant à la façon dont nous traitons les renseignements personnels des clients et de faire en sorte

que l'information sur notre approche soit facile à trouver et à comprendre.

Pour aider les clients à comprendre nos pratiques de protection de la vie privée, nous avons créé des sources d'information qui les expliquent. Les clients peuvent y accéder dans notre [Centre de protection de la vie privée en ligne](#), mis à jour en 2019. Ils peuvent y trouver de l'information détaillée sur nos pratiques de traitement des données et sur nos engagements en matière de protection de la vie privée. Nous entendons examiner régulièrement cette information pour nous assurer qu'elle demeure pertinente à mesure que les technologies et les lois évoluent et qu'elle réponde toujours aux besoins des clients.

## Transparence

Des données fiables sur la nature et le volume des demandes de renseignements personnels présentées aux entreprises par les organismes chargés de l'application de la loi éclairent le débat mondial sur la collecte et l'utilisation de ces renseignements par les gouvernements. En tant que société de télécommunication nationale, nous recevons régulièrement des demandes de renseignements sur nos clients de la part des organismes chargés de l'application de la loi et des autorités gouvernementales.

Dans ce contexte, notre septième rapport annuel sur la transparence est donc intégré au présent rapport. Il explique l'approche que nous suivons pour répondre aux demandes de renseignements personnels 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 la manière dont nous traitons et protégeons leurs données et du respect avec lequel nous le faisons.

La grande majorité des demandes reçues en 2019 et au cours des années précédentes visaient à obtenir de l'information pour trouver une personne en situation d'urgence ou pour communiquer avec elle. Les appels de services de police ou de téléphonistes des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) du 911 nous demandant de l'aide pour localiser une

personne perdue ou suicidaire constituent des exemples typiques de ce genre de demandes. Nous avons répondu à 54 220 appels de téléphonistes de CASP du 911 et à 3 223 appels d'organismes d'application de la loi qui voulaient obtenir des renseignements relatifs à une situation d'urgence.

Lorsqu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence, nous ne répondons qu'aux demandes provenant d'autorités légitimes auxquelles nous sommes tenus d'obtempérer. Comme le veut sa philosophie Les clients d'abord, TELUS conteste les demandes de renseignements qui vont au-delà des exigences légales afin de protéger les données et la vie privée des clients. Par exemple, nous contestons toute demande ou ordonnance judiciaire qui, à notre avis, dépasse les pouvoirs d'un juge en vertu des lois applicables, comme le Code criminel. Nous ne divulguons pas de renseignements confidentiels sur les clients à moins d'être certains qu'il est pertinent de le faire. Au besoin, nous portons l'affaire devant les tribunaux.

En 2019, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à 586 ordonnances judiciaires que nous jugions invalides ou excessives.

Le nombre d'ordonnances auxquelles nous n'avons pas donné suite est passé de quelque 5 pour cent en 2017 à 10 pour cent en

### Demandes de renseignements

Type	2019	2018	2017	2016
Ordonnances judiciaires	6 069	4 858	4 785	4 678
Assignations	439	559	465	517
Ordonnances découlant d'un traité d'entraide juridique	4	2	3	1
Ordonnances judiciaires et assignations <sup>1</sup>	6 512	5 419	5 253	5 196
Demandes liées à des appels d'urgence	74 065	60 935	57 704	58 721
Demandes en vertu de la loi	1 335	1 152	975	1 266
<b>Total (à l'exclusion des ordonnances judiciaires)</b>	<b>81 912</b>	<b>67 506</b>	<b>63 932</b>	<b>65 183</b>

<sup>1</sup> TELUS détermine le nombre de demandes de cette catégorie 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.

2018, puis à 11 pour cent en 2019. Cette hausse s'explique principalement par le changement de dénomination sociale de la filiale Société TELUS Communications, qui est devenue TELUS Communications inc. La diligence soutenue avec laquelle les organismes chargés de l'application de la loi préparent leurs demandes a contribué à réduire le nombre de contestations d'ordonnance que nous avons formulées. En matière de protection de la vie privée des clients, il s'agit d'une tendance positive.

### Types de demandes de renseignements

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

Il s'agit d'ordonnances émises par un tribunal canadien en vertu de la *Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle* et de tout traité d'entraide juridique applicable. 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* et traités d'entraide juridique avec d'autres pays.

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

Ces demandes visent à amener TELUS à divulguer, de façon volontaire, 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.

Dans l'arrêt *R. c. Spencer* (2014), la Cour suprême du Canada 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 :** 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'appareils mobiles TELUS appartenant à une personne disparue ou en danger. Plus de la moitié de ces demandes (57 529 en 2018) provenaient de centres d'appels 911 sollicitant

notre aide pour localiser un abonné en détresse. Le reste (3 406 demandes) provenait de services de police 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 d'enfants sur Internet :

Auparavant, à la demande des autorités policières et pour aider ces dernières à enquêter en temps réel sur des cas d'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet, TELUS divulguait le nom et l'adresse de clients qui utilisaient une adresse IP. 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 l'arrêt *R. c. Spencer*.

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

Loi applicable : LPRPDE et Code criminel.

**Demandes en vertu de la loi :** 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.

Pour aider les parties prenantes à mieux comprendre nos pratiques en matière de protection de la vie privée et notre engagement à préserver les renseignements personnels des clients, nous avons préparé une liste des questions fréquemment posées comme complément à notre Engagement en matière de protection de la vie privée sur notre [site web](#).

## Conformité réglementaire

Nous comprenons le rôle important que joue la réglementation dans le milieu où nous menons nos activités et auprès des clients. Nous continuons de plaider en faveur de changements réglementaires positifs et de nous conformer à la loi et à la réglementation, tout en fournissant des produits et des services fiables et d'une importance cruciale. Les efforts que nous déployons pour nous conformer aux exigences nous démarquent de la concurrence.

Les décisions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et les jugements des tribunaux continuent de confirmer la compétence exclusive du gouvernement fédéral en matière de télécommunications, ce qui comprend la construction, l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure réseau. Ces décisions et jugements confirment du même souffle qu'aucun règlement municipal ne permet de contourner les lois fédérales en la matière. Voici certaines de ces décisions et un de ces jugements :

- Décision de télécom CRTC 2019-19 : Règlement sur les servitudes municipales et l'Accord municipal de consentement et d'accès proposé
- Décision de télécom CRTC 2019-316, Ville de Gatineau – Termes et modalités de l'Accord d'accès municipal conclu avec certaines entreprises
- Jugement de la Cour d'appel du Québec : Procureure générale du Québec c. Vidéotron, 2019 QCCA 840.

Pour obtenir des précisions sur les répercussions de la réglementation sur notre entreprise, consultez la rubrique 10.3 de notre [rapport annuel 2019](#).

### Prévenir les pourriels et les appels indésirables

La *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) vise à protéger les Canadiens contre les pourriels (p. ex. courriels et messages texte promotionnels) et les autres menaces électroniques tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence dans un monde de plus en plus numérique. Nous nous sommes dotés d'un programme de conformité à la LCAP qui comprend des exigences en matière de consentement et de forme qui s'appliquent aux messages envoyés aux clients par TELUS ou en son nom. Notre programme de conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (RTNS) prévoit des processus efficaces de contrôle des appels permettant aux clients de filtrer ceux qui sont indésirables.

Les membres de notre équipe suivent des formations à jour sur les obligations de TELUS en vertu de la LCAP et des RTNS. Ces formations leur permettent aussi d'aider les clients à obtenir de l'information sur nos produits et services selon leurs préférences. Par ailleurs, nous avons créé un service de contrôle des appels, qui s'appuie sur un système évolué de filtrage des appels bloquant très efficacement les appels automatiques nuisibles.

### Neutralité d'Internet

Le CRTC a mis en place un cadre établissant le principe de la neutralité dans la gestion du trafic Internet, auquel nous continuons de nous conformer entièrement. Le cadre législatif visant la neutralité d'Internet fait partie de la *Loi sur les télécommunications*. Il est aussi rendu obligatoire par les décisions du CRTC régissant les pratiques de gestion du trafic Internet et de différenciation des prix.

En 2018, nous avons présenté au CRTC nos pratiques actuelles de gestion du trafic Internet et de différenciation des prix. Nous avons ainsi exposé les mesures de conformité prises par TELUS. En 2019, le CRTC a demandé à TELUS de modifier ses pratiques de divulgation, ce que nous avons fait depuis. Il a présenté la même demande à d'autres acteurs du secteur.

### Code sur les services sans fil et Code sur les services Internet

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 de détail (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. Nous soumettons chaque année un rapport de conformité au Code sur les services sans fil, comme l'exige le CRTC.

Le Code sur les services Internet du CRTC, dont l'application est obligatoire, est entré en vigueur en janvier 2020 et vise les grands fournisseurs de services d'accès Internet fixes de détail dotés d'installations. Il établit les conditions de base en ce qui a trait aux droits des consommateurs et aux responsabilités des fournisseurs de services, que nous cherchons toutefois à dépasser étant donné notre engagement Les clients d'abord.

### Accessibilité

Nous mettons tout en œuvre pour rendre nos produits et services accessibles à l'ensemble des clients. Nous croyons en l'égalité des chances et attachons une grande importance à l'intégration. Nous nous faisons aussi un devoir de répondre aux besoins des personnes handicapées. Nous y travaillons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité, ainsi qu'en respectant ou en surpassant les normes légales en matière d'accessibilité.

Dans cette optique, nous vérifions régulièrement, de façon indépendante, différentes fonctions d'accessibilité sur les appareils mobiles en nous basant sur 11 profils d'utilisateurs aux besoins particuliers. Sur notre [site web](#), nous fournissons la liste des appareils mobiles dont les fonctions d'accessibilité ont été vérifiées. Les applications et les pages web de TELUS sont également créées en fonction des règles et normes d'accessibilité.

Entrée en vigueur en 2019, la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) sert de cadre à partir duquel les organismes gouvernementaux peuvent définir les exigences en matière d'accessibilité s'appliquant aux domaines prioritaires (p. ex. l'emploi et l'environnement bâti) et peuvent imposer ces exigences, produire des rapports connexes et en suivre la mise en œuvre. La LCA obligera les organisations sous réglementation fédérale, dont TELUS, à se doter d'un plan sur l'accessibilité. En plus d'être actualisé tous les trois ans, ce plan devra prévoir un processus de rétroaction et donner lieu à la publication de rapports d'étape. Nous contribuons activement à l'élaboration de la réglementation découlant de la LCA et jouons un rôle de premier plan dans le cadre des consultations menées par le gouvernement et le secteur.

La politique d'accessibilité de TELUS peut être consultée en ligne. De plus, la description exhaustive de nos produits et de nos services se trouve sur notre [site web](#).

### Service d'alertes sans fil au public

TELUS appuie fièrement le système d'alertes sans fil au public, qui permet aux clients des services mobiles d'être informés sans délai d'une situation d'urgence en cours ou sur le point de survenir dans leur région. Le site [enalerte.ca](#) fournit des précisions sur le système d'alerte d'urgence au public du Canada. Il présente aussi la tonalité qui se fait entendre et le message qui s'affiche sur les appareils mobiles.

### Radiodiffusion et droits d'auteur

En 2019, nous avons renouvelé pour cinq ans notre licence régionale pour l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion au Québec.

Nous avons également pris part à l'examen mené conjointement avec le gouvernement fédéral de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion*, en déposant un mémoire en réponse à l'appel aux observations du groupe d'experts sur cette question. Depuis, le groupe d'experts a publié un rapport provisoire résumant les observations présentées par les intervenants du secteur et d'autres parties prenantes.

### Loi sur le droit d'auteur

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 transmet ces avis de façon volontaire et respecte les conditions du régime d'avis et avis depuis leur entrée en vigueur. En 2018, dans le cadre de l'examen de la Loi sur le droit d'auteur, nous avons plaidé en faveur de changements pour automatiser le traitement des avis. Nous poursuivons notre démarche en ce sens, dans le but de :

- prévenir l'utilisation inadéquate du régime en permettant aux fournisseurs de services Internet de facturer des frais d'envoi d'avis;
- faciliter l'automatisation en établissant une formule que les titulaires de droit d'auteur doivent obligatoirement utiliser pour envoyer les avis;
- réduire le risque de non-conformité en faisant en sorte que les dommages-intérêts préétablis soient proportionnels aux dommages véritablement causés aux titulaires de droits d'auteur et s'appuient sur une démonstration évidente d'acte de mauvaise foi.

Entré en vigueur en 2017, le Code des fournisseurs de services de télévision oblige les fournisseurs de services de télévision à rendre leurs ententes et leurs offres claires et à y indiquer précisément, entre autres éléments :

- La durée des offres promotionnelles
- Le prix du service lorsque les rabais prendront fin
- Les obligations des consommateurs liées à l'acceptation de l'offre

### Contributions politiques

Afin de soutenir le processus démocratique, TELUS verse à l'occasion des contributions politiques. Ces contributions sont versées dans le respect des lois applicables, de notre code d'éthique et de conduite ainsi que de notre politique en matière de contributions politiques. En plus de l'information communiquée annuellement par TELUS dans le présent rapport, des renseignements au sujet des contributions politiques sont publiés sur les sites web des campagnes et des agences électorales des provinces et municipalités concernées. Nous n'avons fait aucune contribution politique en 2019.

# RAPPORT DE CERTIFICATION LIMITÉE

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

## L'étendue de nos travaux

Nous avons réalisé une mission de certification limitée à l'égard des principaux indicateurs de rendement sélectionnés à l'échelle de l'entreprise et des unités d'affaires (annexe A) figurant dans le Rapport sur la durabilité 2019 de TELUS (le « Rapport ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2019.

## La responsabilité de TELUS relativement au Rapport sur la durabilité

La direction de TELUS est responsable de la collecte et de la présentation des indicateurs de rendement contenus dans le Rapport ainsi que de la sélection des indicateurs de rendement. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en œuvre et le maintien du contrôle interne portant sur la préparation d'un rapport sur la durabilité exempt d'anomalies significatives, que ces dernières résultent de fraudes ou d'erreurs.

## Notre indépendance et notre contrôle de la qualité

Nous nous sommes conformés aux règles ou au code de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable et se rapportant aux missions de certification, qui sont publiés par les différents organismes professionnels comptables, lesquels reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Le Cabinet applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et maintient par conséquent un système de contrôle de la qualité exhaustif, qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

## Notre responsabilité, nos normes relatives aux missions de certification et nos principales procédures relatives aux missions de certification

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion fournissant une certification limitée sur les principaux indicateurs de rendement figurant dans le Rapport sur la durabilité 2019 de TELUS sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons réalisé notre mission de certification limitée 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 certification limitée à l'égard des principaux indicateurs de rendement que nous avons examinés. Nos critères étaient fondés sur les lignes directrices 2016 en matière de présentation de l'information sur la durabilité de la Global Reporting Initiative (les « lignes directrices de la GRI »). Nos procédures ont inclus :

- 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;
- l'acquisition d'une 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 d'un échantillon de données liées aux principaux indicateurs de rendement;
- une évaluation de la conformité des indicateurs de rendement avec notre connaissance des activités de TELUS, y compris la comparaison des déclarations de TELUS avec les informations de tiers accessibles au public;
- un examen des principaux indicateurs quantitatifs mentionnés dans l'annexe A ainsi que de la déclaration de TELUS selon laquelle elle a satisfait au niveau de base des lignes directrices 2016 de la GRI. Les définitions des lignes directrices de la GRI sont accessibles au [www.globalreporting.org/standards/](http://www.globalreporting.org/standards/).

L'exactitude des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie comporte des limites intrinsèques découlant de leur nature et des méthodes utilisées pour les déterminer. La sélection de techniques d'évaluation acceptables différentes peut donner lieu à des évaluations très distinctes. La précision de différentes techniques d'évaluation peut également varier.

## Notre conclusion exprimant une certification limitée

Sur la base de nos travaux décrits à la rubrique « L'étendue de nos travaux » ci-dessus et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les principaux indicateurs de rendement sélectionnés ne sont pas présentés fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux critères pertinents.



Comptables professionnels agréés  
Vancouver (Colombie-Britannique), Canada  
Le 30 mars 2020

## Annexe A – Principaux renseignements sélectionnés relatifs à la durabilité à l'échelle de l'entreprise et des unités d'affaires

Les principaux renseignements relatifs à la durabilité suivants ont été inclus dans la mission de certification limitée énoncée dans le Rapport sur la responsabilité sociale de la société de TELUS pour l'exercice clos le 31 décembre 2019.

Norme de la GRI	Indicateur de rendement	Couverture	Valeur en 2019
102-8	Effectif total – par type d'emploi	Échelle de l'entreprise	Colombie-Britannique : 7 796 Alberta : 5 659 Saskatchewan : 125 Manitoba : 145 Ontario : 7 624 Québec : 5 798 Terre-Neuve-et-Labrador : 136 Nouveau-Brunswick : 72 Nouvelle-Écosse : 133 Territoires du Nord-Ouest : 4 À l'étranger : 38 102 Total : 65 594
102-8	Syndicalisation – pourcentage de l'effectif syndiqué	Échelle de l'entreprise	Permanent (Canada) : 26 778 Temporaire (Canada) : 714 Permanent (à l'étranger) : 37 461 Temporaire (à l'étranger) : 641 Total : 65 594 Génération silencieuse : (Can.) 4 (Étr.) 4 Baby-boomers : (Can.) 3 261 (Étr.) 435 Génération X : (Can.) 10 655 (Étr.) 3 843 Génération Y : (Can.) 13 533 (Étr.) 33 050 Génération Z : (Can.) 39 (Étr.) 770 Total : 65 594
102-41	Investissement communautaire	Échelle de l'entreprise	TELUS Canada : 33 % TELUS International : 0 %
201-1	Pourcentage d'employés ayant suivi la formation sur l'éthique	Échelle de l'entreprise	54 517 092 \$
205-2	Demandes et plaintes relatives à la politique d'éthique de l'entreprise	Échelle de l'entreprise	100 %
205-3	Nombre de sujets de préoccupation classés comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de l'entreprise	619
205-3	Papier acheté	Au Canada	141
301-1	Total de la consommation d'énergie – sources directes	Échelle de l'entreprise	9 228 500 feuilles
302-1	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes	Échelle de l'entreprise	277 077 kWh (en milliers)
302-1	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de l'entreprise	848 801 kWh (en milliers)
305-1	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Échelle de l'entreprise	61 393 tonnes éq. CO <sub>2</sub>
305-2	Émissions provenant du transport aérien	Échelle de l'entreprise	256 497 tonnes éq. CO <sub>2</sub>
305-3	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Au Canada	9 210 tonnes éq. CO <sub>2</sub>

306-3	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Au Canada	39
306-3	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Au Canada	163
306-3	Volume total des déversements et rejets	Au Canada	Liquides : 2 125 litres, Gaz : 1 791 kg
401-1	Taux de roulement de l'effectif	Au Canada	Roulement volontaire global : 10,7 % Roulement involontaire : 3,7 % Total : 14,4 % Femmes : 15,6 % Hommes : 13,6 % Baby-boomers : 17,1 % Génération X : 7,4 % Génération Y : 19,4 %
403-2	Taux d'accident entraînant une perte de temps	Au Canada	0,62
403-2	Taux d'absentéisme	Au Canada	6,10
404-1	Moyenne annuelle d'heures de formation	Au Canada	Total : 9,21 Hommes : 11,0 Femmes : 6,29 Personnel syndiqué : 11,5 Cadres et professionnels : 6,4 Vente au détail : 16,1 Collaborateurs individuels : 8,7 Cadres intermédiaires : 15,4 Cadres supérieurs : 5,6
405-1	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Au Canada	Femmes – total : 34,7 % Minorités visibles – total : 30,1 % Personnes handicapées – total : 5,5 % Autochtones – total : 3,6 %
406-1	Nombre de dossiers ouverts et fermés relatifs aux droits de la personne	Au Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 18 Nouveaux dossiers ouverts : 22 Dossiers fermés : 16 Dossiers toujours en cours : 24

# COMMUNICATION D'INFORMATIONS 2019 DE TELUS – SASB

Cet index porte sur les éléments que le Sustainability Accounting Standards Board (SASB) suggère de rendre publics dans la catégorie des services de télécommunication. TELUS souhaite communiquer les informations pertinentes compte tenu de son modèle d'affaire et importantes aux yeux des parties prenantes.

Ces données et renseignements se trouvent dans notre rapport annuel sur la durabilité, aux pages et aux sections indiquées

ci-après. Dans certains cas, les indicateurs suggérés étaient sans objet, alors que dans d'autres, l'information devait être gardée secrète en raison d'enjeux concurrentiels.

Pour en savoir plus sur la portée des indicateurs pertinents, consultez notre rapport annuel sur la durabilité et nos rapports annuels d'entreprise.

**Tableau 1 : Catégories de renseignements sur la durabilité et indicateurs comptables**

Norme	Indicateur	Mesure/omission	2019	2018	Code SASB
<b>Empreinte environnementale des activités</b>	Énergie totale consommée	Mégawattheure (éq. MWh), pourcentage (%)	Rapport sur la durabilité 2019, page 30	Rapport sur la durabilité 2018, page 41	TC-TL - 130a.1
<b>Empreinte environnementale des activités</b>	Pourcentage de l'électricité provenant du réseau	Mégawattheure (éq. MWh), pourcentage (%)	Rapport sur la durabilité 2019, page 30	Rapport sur la durabilité 2018, page 41	TC-TL - 130a.1
<b>Empreinte environnementale des activités</b>	Pourcentage d'énergie renouvelable	Mégawattheure (éq. MWh), pourcentage (%)	Rapport sur la durabilité 2019, page 30	Rapport sur la durabilité 2018, page 41	TC-TL - 130a.1
<b>Confidentialité des données</b>	Description des politiques et des pratiques relatives à la publicité comportementale et à la vie privée des clients	Discussion	Rapport sur la durabilité 2019, pages 73-77	Rapport sur la durabilité 2018, page 41	TC-TL - 130a.1
<b>Confidentialité des données</b>	Nombre de clients dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	TELUS utilise les renseignements personnels de ses clients uniquement aux fins pour lesquelles ces derniers ont donné leur consentement exprès ou implicite, ou aux fins permises ou imposées par la loi.	s. o.	s. o.	TC-TL - 220a.2
<b>Confidentialité des données</b>	Montant total des pertes financières résultant de recours judiciaires en lien avec le respect de la vie privée des clients	Cette réponse n'inclut pas les frais de justice ni les coûts occasionnés pour nous défendre <sup>1</sup> .	0 \$	0 \$	TC-TL - 220a.3
<b>Confidentialité des données</b>	1) Nombre de demandes de renseignements sur des clients soumises par les organismes chargés de l'application de la loi, 2) nombre de clients dont les renseignements ont été demandés, 3) pourcentage de demandes s'étant soldées par la divulgation de renseignements	Nombre, pourcentage (%)	Rapport sur la durabilité 2019, page 74	Rapport sur la durabilité 2018, pages 95-100	TC-TL - 220a.4
<b>Sécurité des données</b>	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage d'atteintes visant des données nominatives, 3) nombre de clients touchés	La divulgation du nombre d'atteintes à la sécurité des données peut être trompeuse, car l'entreprise peut ne pas être tenue responsable de certains incidents, comme ceux impliquant des tiers. Veuillez consulter le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS pour en savoir plus sur les moyens pris par TELUS pour protéger les données des clients.	s. o.	s. o.	TC-TL - 230a.1
<b>Sécurité des données</b>	Description de la stratégie employée pour détecter et contrer les risques pour la sécurité des données, y compris le recours à des normes de cybersécurité tierces	Discussion	Rapport sur la durabilité 2019, pages 73-77	Rapport sur la durabilité 2018, pages 95-100	TC-TL - 230a.2

<b>Gestion de la fin de vie des produits</b>	1) Matières récupérées grâce à des programmes de retours; pourcentage de matières récupérées ayant été 2) réutilisées, 3) recyclées ou 4) enfouies	Tonnes métriques (t), pourcentage (%)	Rapport sur la durabilité 2019, pages 34-35	Rapport sur la durabilité 2018, page 44	TC-TL - 440a.1
<b>Comportement concurrentiel et Internet ouvert</b>	Montant total des pertes financières résultant de recours judiciaires en lien avec la réglementation concernant les pratiques anticoncurrentielles	Discussion	Notice annuelle 2019, rubrique 10	Notice annuelle 2018, rubrique 10	TC-TL - 520a.1
<b>Comportement concurrentiel et Internet ouvert</b>	Vitesse de téléchargement soutenue moyenne 1) du contenu appartenant à des entités commerciales ou associée à celles-ci et 2) du contenu non associé	Mégabits par seconde (Mbit/s)	Rapport annuel 2019, page 15	Rapport annuel 2018, pages 3, 50, 52, 55	TC-TL - 520a.2
<b>Comportement concurrentiel et Internet ouvert</b>	Description des risques et des occasions en lien avec la neutralité d'Internet, l'appairage payant, le trafic gratuit et les pratiques connexes	Discussion	Rapport sur la durabilité 2019, pages 73-77	Rapport sur la durabilité 2018, pages 95-100	TC-TL - 520a.3
<b>Gestion des risques systémiques</b>	1) Fréquence d'interruption moyenne des systèmes	Nombre total d'interruptions pour les clients divisé par le nombre total de clients	Rapport sur la durabilité 2019, page 20	Sans objet – TELUS n'utilise cet indicateur que depuis 2019.	TC-TL - 550a.1
<b>Gestion des risques systémiques</b>	2) Durée moyenne des interruptions pour les clients	Somme, pour toutes les interruptions, du temps de non-disponibilité total de chaque interruption multipliée par le nombre de comptes client touchés par chaque interruption	Rapport sur la durabilité 2019, page 20	Sans objet – TELUS n'utilise cet indicateur que depuis 2019.	TC-TL - 550a.1
<b>Perturbations technologiques</b>	Discussion des systèmes visant à fournir un service non entravé en cas d'interruption de service	Discussion	Rapport sur la durabilité 2019, pages 19-23	Rapport sur la durabilité 2018, pages 72-73	TC-TL - 550a.2

1 Cet indicateur ne s'applique qu'au Canada.

**Tableau 2 : Indicateurs**

Norme	Mesure	2019	2018	Code SASB
<b>Nombre d'abonnés des services mobiles</b>	Nombre	Rapport annuel 2019, page 22	Rapport annuel 2018, page 65	TC-TL-000.A
<b>Nombre d'abonnés des services filaires</b>	Nombre	Rapport annuel 2019, page 24	Rapport annuel 2018, page 65	TC-TL-000.B
<b>Nombre d'abonnés des services à large bande</b>	Nombre	Rapport annuel 2019, pages 24-25	Rapport annuel 2018, page 49	TC-TL-000.C
<b>Trafic réseau</b>	Pétaoctets	En raison d'enjeux concurrentiels, cette information n'est pas divulguée.		TC-TL-000.D

# INITIATIVE MONDIALE D'ÉLABORATION DE RAPPORTS

Nous avons produit ce rapport conformément aux lignes directrices de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (la Global Reporting Initiative, ou GRI), selon l'option « critères essentiels », et avons mandaté Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. pour vérifier son contenu de façon indépendante. L'index ci-après indique où trouver de l'information relative aux différents critères

de la GRI : dans notre Rapport sur la durabilité 2019 (RD), dans notre Rapport annuel 2019 (RA), dans notre notice annuelle 2019 (NA) ou dans notre circulaire d'information 2020 (CI).

Sauf indication contraire, les informations contenues dans le Rapport sur la durabilité 2019 couvrent l'exercice allant du 1er janvier au 31 décembre 2019.

Éléments généraux d'information	Indicateur ou élément d'information général standard	Partie du rapport	Commentaire/omission
Profil de l'organisation	<b>GRI 102-1</b> Nom de l'organisation	NA, page 6	
	<b>GRI 102-2</b> Activités	RA, pages 22-30; NA, page 6	
	<b>GRI 102-3</b> Siège social	NA, page 6	
	<b>GRI 102-4</b> Lieu des activités d'exploitation	RD, pages 65-67	
	<b>GRI 102-5</b> Capital et forme juridique	NA, page 6	
	<b>GRI 102-6</b> Marchés servis	RA, pages 58-59; RD, pages 65-67	
	<b>GRI 102-7</b> Taille de l'organisation	RD, pages 64-67; RA, pages 58-59	
	<b>GRI 102-8</b> Renseignements sur les employés	RD, pages 65-67	À l'international, aucune part importante des activités n'est réalisée par des non-employés, et les renseignements sur les employés fournis dans ce tableau ne présentent aucune variation majeure. Les données sont compilées à l'aide des systèmes de suivi des ressources humaines.
	<b>GRI 102-9</b> Chaîne d'approvisionnement	RD, pages 10, 70-72	
	<b>GRI 102-10</b> Modifications importantes de l'organisation ou de sa chaîne d'approvisionnement	RA, pages 46-47	
Engagements relatifs aux activités externes	<b>GRI 102-11</b> Approche ou principe de précaution	RD, pages 21, 27, 87; NA, page 11	
	<b>GRI 102-12</b> Initiatives externes	RD, page 1	
	<b>GRI 102-13</b> Adhésion à des associations	RA, page 56	
Stratégie et analyse	<b>GRI 102-14</b> Déclaration du décideur le plus haut placé	RD, pages 2-7	
Éthique et intégrité	<b>GRI 102-16</b> Valeurs, principes, règles et normes de conduite de l'organisation	RD, pages 8-12; RA, pages 20-30	
Gouvernance	<b>GRI 102-18</b> Composition et structure de gouvernance	CI, pages 36-38; RA, pages 32-33; RD, pages 14-15	
Échanges avec les parties prenantes	<b>GRI 102-40</b> Liste des parties prenantes	RD, pages 11, 16	
Profil de l'organisation	<b>GRI 102-41</b> Conventions collectives	RD, pages 61-62	

Échanges avec les parties prenantes	<b>GRI 102-42</b> Identification et sélection des parties prenantes	RD, pages 10-11,16	
	<b>GRI 102-43</b> Approche d'échange avec les parties prenantes	RD, pages 10-11,16	
	<b>GRI 102-44</b> Principaux sujets et questions soulevés	RD, pages 11-12,16	
Aspects et périmètres pertinents identifiés	<b>GRI 102-45</b> Entités comprises dans les états financiers consolidés	RA, pages 120-127	
	<b>GRI 102-46</b> Définition du contenu du rapport et balisage des sujets	RA, pages 120-127	
	<b>GRI 102-47</b> Liste des enjeux pertinents	RD, page 1	
	<b>GRI 102-48</b> Réaffirmation des informations	RD, pages 11-12	
	<b>GRI 102-49</b> Modification des critères de déclaration	RD, page 1	
Profil du rapport	<b>GRI 102-50</b> Période visée par le rapport	RD, page 1	
	<b>GRI 102-51</b> Date du dernier rapport	RD, page 1	
	<b>GRI 102-52</b> Cycle de déclaration	RD, page 1	
	<b>GRI 102-53</b> Point de contact pour les questions sur le rapport	RD, page 1	
	<b>GRI 102-54</b> Déclarations en conformité avec les normes de la GRI	RD, page 1	
	<b>GRI 102-56</b> Vérification externe	RD, pages 1, 78-80	
<b>Approche managériale</b>	<b>Indicateur ou élément d'information général standard</b>	<b>Partie du rapport</b>	<b>Commentaire</b>
Approche managériale	<b>GRI 103-1</b> Explication du sujet pertinent et de son cadre	s. o.	Une description de l'approche utilisée (comme indiqué dans ce tableau) se trouve dans chacune des rubriques du rapport traitant des sujets qui se rattachent spécifiquement aux normes de la GRI. L'importance du sujet en question est aussi expliquée.
	<b>GRI 103-2</b> Approche managériale et composantes	s. o.	Chaque rubrique du rapport fait état des stratégies, politiques, procédures et indicateurs de rendement clé applicables.
	<b>GRI 103-3</b> Évaluation de l'approche managériale	s. o.	À la fin de chaque rubrique, il est question des plans de 2020 sous l'angle de notre processus d'évaluation continu.
<b>Enjeux pertinents</b>	<b>Indicateur ou élément d'information général standard</b>	<b>Partie du rapport</b>	<b>Commentaire</b>
<b>Normes économiques</b>			
Rendement économique	<b>GRI 201-1</b> Valeur économique directe générée et distribuée	RA, pages 36-41; RD, pages 47, 49-53	
	<b>GRI 201-2</b> Implications financières et autres risques et occasions liés aux changements climatiques	NA, pages 11-14	
	<b>GRI 201-3</b> Régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RD, pages 58-59; RA, pages 159-165	
	<b>GRI 201-4</b> Aide financière du gouvernement	RA, page 151	
Incidences économiques indirectes	<b>GRI 203-1</b> Investissements dans les infrastructures et services assurés	RD, pages 49-53; RA, pages 54-57	
	<b>GRI 203-2</b> Incidences économiques indirectes importantes	RD, pages 41-46, 49-53	
Pratiques d'approvisionnement	<b>GRI 204-1</b> Proportion des achats réalisés auprès des fournisseurs locaux	RD, page 72	« Locaux » signifie ici au Canada.

Lutte contre la corruption	<b>GRI 205-1</b> Activités évaluées en fonction des risques liés à la corruption	RD, pages 1, 12, 18-19, 71	
	<b>GRI 205-2</b> Communication et formation portant sur les politiques et les procédures anticorruptions	RD, pages 18-19, 64-66; CI, pages 22-28	
	<b>GRI 205-3</b> Incidents de corruption confirmés et mesures mises en place	RD, pages 18-19	
Comportement anticoncurrentiel	<b>GRI 206-1</b> Actions judiciaires pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopole	RA, page 116; NA, page 21	
<b>Normes environnementales</b>			
Matières premières	<b>GRI 301-1</b> Matières utilisées (en poids ou en volume)	RD, page 36	TELUS n'étant pas une entreprise manufacturière, cet indicateur est pour elle sans objet. Elle communique cependant l'information sur le papier qu'elle achète pour ses bureaux, en poids et en volume, ainsi que sur les matières renouvelables qu'elle utilise. TELUS ne divulgue pas de données sur les composants des emballages des produits qu'elle vend.
Énergie	<b>GRI 302-1</b> Consommation énergétique à l'intérieur de l'organisation	RD, pages 30-32	L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
	<b>GRI 302-2</b> Consommation énergétique à l'extérieur de l'organisation	RD, pages 30-32	L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
	<b>GRI 302-3</b> Intensité énergétique	RD, page 30	
	<b>GRI 302-4</b> Réduction de la consommation énergétique	RD, pages 29-31	
Eau et effluents	<b>GRI 303-1</b> Prélèvement d'eau à la source	RD, page 37	
Émissions	<b>GRI 305-1</b> Émissions directes de GES (champ d'application 1)	RD, page 32	
	<b>GRI 305-2</b> Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	RD, page 32	
	<b>GRI 305-3</b> Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	RD, pages 32-33	
	<b>GRI 305-4</b> Intensité des émissions de GES	RD, page 32	
	<b>GRI 305-5</b> Réduction des émissions de GES	RD, pages 29, 32-33	
Effluents et déchets	<b>GRI 306-2</b> Type et mode d'élimination des déchets	RD, pages 34-36	
	<b>GRI 306-3</b> Déversements importants	RD, page 39	
Conformité environnementale	<b>GRI 307-1</b> Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementale	RD, pages 38-39	
Évaluation environnementale des fournisseurs	<b>GRI 308-1</b> Nouveaux fournisseurs sélectionnés à partir de critères environnementaux	RD, pages 70-71	
	<b>GRI 308-2</b> Incidence environnementale négative sur la chaîne d'approvisionnement et mesures mises en place	RD, pages 70-71	Le nombre de fournisseurs évalués est connu, mais le pourcentage ne l'est pas pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
<b>Normes sociales</b>			
Emploi	<b>GRI 401-1</b> Embauche de nouveaux employés et roulement de l'effectif	RD, page 56	La méthode de calcul du taux de roulement par groupe d'âge et par sexe est décrite dans le rapport. Les données communiquées ne concernent que les employés de TELUS au Canada. Le rapport ne fait pas état du nombre d'employés nouvellement engagés.
	<b>GRI 401-2</b> Avantages sociaux	RD, pages 58-59	
Relations employés-direction	<b>GRI 402-1</b> Préavis minimal concernant les changements opérationnels	RD, pages 61-62	
Santé et sécurité au travail	<b>GRI 403-2</b> Taux d'accidents	RD, page 60	Les journées de travail perdues et le taux d'absentéisme ne sont pas présentés par région, par sexe ou par type de blessure ou de maladie du travail.

Formation et éducation	<b>GRI 404-1</b> Nombre d'heures moyen de formation par année par employé	RD, page 57	
	<b>GRI 404-2</b> Programmes de mise à niveau des employés et programmes d'aide à la transition	RD, pages 57-58	
	<b>GRI 404-3</b> Pourcentage d'employés bénéficiant d'un suivi régulier sur le rendement et le perfectionnement professionnel	RD, pages 57-58	
Diversité et égalité des chances	<b>GRI 405-1</b> Diversité des organes de gouvernance et des employés	RD, pages 15, 65-68; CI, page 20	Les données sur les employés sont présentées par âge, sexe et lieu.
Lutte contre la discrimination	<b>GRI 406-1</b> Incidents liés à la discrimination et mesures correctives mises en place	RD, pages 62-63	
Liberté d'association et droit à la négociation collective	<b>GRI 407-1</b> Activités et fournisseurs pour lesquels la liberté syndicale et la négociation collective pourraient être à risque	RD, pages 61-62, 70-71	
Travail des enfants	<b>GRI 408-1</b> Activités et fournisseurs présentant un risque important d'incidents impliquant le travail d'enfants	RD, pages 70-71, 62-64	Voir notre <a href="#">rapport d'étape du PMNU</a> .
Travail forcé ou obligatoire	<b>GRI 409-1</b> Activités et fournisseurs présentant un risque important d'incidents impliquant le travail forcé ou obligatoire	RD, pages 70-71, 62-64	Voir notre <a href="#">rapport d'étape du PMNU</a> .
Pratiques de sécurité	<b>GRI 410-1</b> Personnel de sécurité formé sur les politiques et les procédures relatives aux droits de la personne	RD, pages 18-19, 64	
Droits des peuples autochtones	<b>GRI 411-1</b> Cas de violation des droits des peuples autochtones	RD, page 17	TELUS n'a relevé aucune violation des droits de la personne touchant les peuples autochtones.
Évaluation des droits de la personne	<b>GRI 412-1</b> Activités ayant fait l'objet d'un examen des droits de la personne ou d'une évaluation des répercussions	RD, pages 62-64	
	<b>GRI 412-2</b> Formation des employés sur les politiques et les procédures relatives aux droits de la personne	RD, pages 18-19, 62-64	Tous les membres de l'équipe suivent une formation annuelle sur l'éthique, qui porte entre autres sur notre politique de respect en milieu de travail et nos politiques sur les droits de la personne. Le nombre d'heures précis consacré à la formation ne fait pas l'objet d'un suivi.
	<b>GRI 412-3</b> Accords et contrats d'investissements importants comprenant des clauses relatives aux droits de la personne ou ayant fait l'objet d'une vérification à cet égard	RD, page 71	
Évaluation sociale des fournisseurs	<b>GRI 414-1</b> Nouveaux fournisseurs sélectionnés à partir de critères sociaux	RD, pages 70-71	Tous les nouveaux fournisseurs engagés selon les principaux modèles de contrats d'approvisionnement sont soumis au Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS. Pourcentage inconnu pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
	<b>GRI 414-2</b> Incidence sociale négative sur la chaîne d'approvisionnement et mesures mises en place	RD, pages 70-71	Le nombre de fournisseurs évalués est connu, mais le pourcentage ne l'est pas pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
Politiques publiques	<b>GRI 415-1</b> Contributions politiques	RD, page 77	
Santé et sécurité des clients	<b>GRI 416-1</b> Évaluation de l'incidence des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	RD, pages 39-40; RA, page 113	TELUS n'a pas de mécanisme en place pour évaluer l'incidence des produits sur la santé et la sécurité à chaque étape de leur cycle de vie et n'en fait pas état dans son rapport. Cependant, les produits et services offerts sont approuvés par toutes les entités juridiques ou de gouvernance concernées.

<b>Commercialisation et étiquetage</b>	<b>GRI 417-1</b> Exigences relatives à l'étiquetage et à l'information sur les produits et services	RD, pages 35, 38-40	Pourcentages non disponibles.
	<b>GRI 417-3</b> Incidents de non-conformité concernant les communications de marketing	RA, page 116; NA, page 21	De temps à autre, il est possible que surviennent des recours collectifs autorisés ou non concernant le non-respect de la réglementation et des codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les activités de commandite.
<b>Confidentialité des données des clients</b>	<b>GRI 418-1</b> Plaintes fondées concernant des atteintes à la vie privée et des pertes de données des clients	RD, pages 73-74	
<b>Conformité socioéconomique</b>	<b>GRI 419-1</b> non-conformité à la législation ou à la réglementation dans la sphère sociale et économique	RA, page 116; NA, page 21	

# MISES EN GARDE CONCERNANT LES ÉNONCÉS PROSPECTIFS

Le présent rapport sur la durabilité contient des énoncés prospectifs, qui comprennent tout énoncé non fondé sur des faits passés et qui se caractérisent généralement par des mots comme « objectif », « cible », « plan », « intention » ou « stratégie » et autres expressions semblables. Les énoncés prospectifs portent entre autres, mais non exclusivement, sur nos objectifs de durabilité et les objectifs de développement durable des Nations Unies. Ils ont également trait à nos objectifs et plans d'affaires, concernant notamment la continuité de nos activités, nos investissements dans le réseau, l'élargissement de notre réseau, nos initiatives de réduction de la consommation d'énergie, nos efforts de restauration de l'environnement et l'établissement des meilleures pratiques pour l'intégration des entreprises que nous avons acquises.

Par nature, les énoncés prospectifs présentent des risques et des incertitudes. Ils sont basés sur des hypothèses, relatives entre autres à l'évolution de la situation et des stratégies économiques. Ces hypothèses étant susceptibles de se révéler inexactes, il est possible que nos résultats ou les événements diffèrent sensiblement des prévisions formulées expressément ou implicitement dans les énoncés prospectifs. Rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs.

Les lecteurs sont informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs pourraient faire aussi en sorte que les résultats et les événements réels diffèrent considérablement de ceux exposés dans les

énoncés prospectifs. Ces facteurs comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants :

- Évolution de la réglementation et décisions du gouvernement
- Contexte concurrentiel
- Répercussions de la substitution technologique
- Ampleur des dépenses en immobilisations et possibles dépenses liées à l'obtention de licences de spectre
- Rendement économique au Canada
- Bénéfices et flux de trésorerie
- Événements se répercutant sur la continuité des activités

Par conséquent, le présent rapport est assujéti à une limitation de responsabilité et est publié sous réserve des hypothèses, des conditions et des facteurs de risque décrits en détail dans le rapport de gestion annuel figurant dans notre Rapport annuel 2019, et dans d'autres documents divulgués au public par TELUS ou déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR à [sedar.com](http://sedar.com)) et aux États-Unis (sur EDGAR à [sec.gov](http://sec.gov)).

À moins que la loi ne l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs contenus dans le présent document. Les énoncés prospectifs dans le présent rapport visent à aider les parties prenantes à comprendre certains de nos objectifs de durabilité dans le contexte où nous prévoyons que se dérouleront nos activités. De tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.