



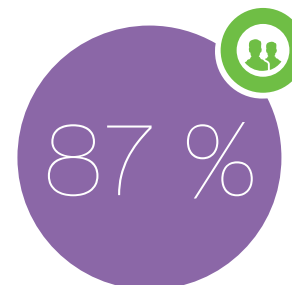
Inspirés par la nature,
pour un avenir plus sain
et plus durable

La durabilité de A à Z

Notre engagement envers la durabilité est marqué par l'implication exceptionnelle de tous les employés de TELUS. Nos initiatives pour les employés comprennent l'éducation, la mobilisation, du temps de bénévolat et une contribution au régime de soins de santé.



Le nombre d'heures de bénévolat par l'équipe de TELUS bienfaisance



Le résultat du sondage L'heure juste concernant la mobilisation des employés de TELUS au Canada



Le nombre d'heures de formation sur l'environnement suivies par les employés de TELUS



Les cotisations aux régimes à prestations déterminées des employés

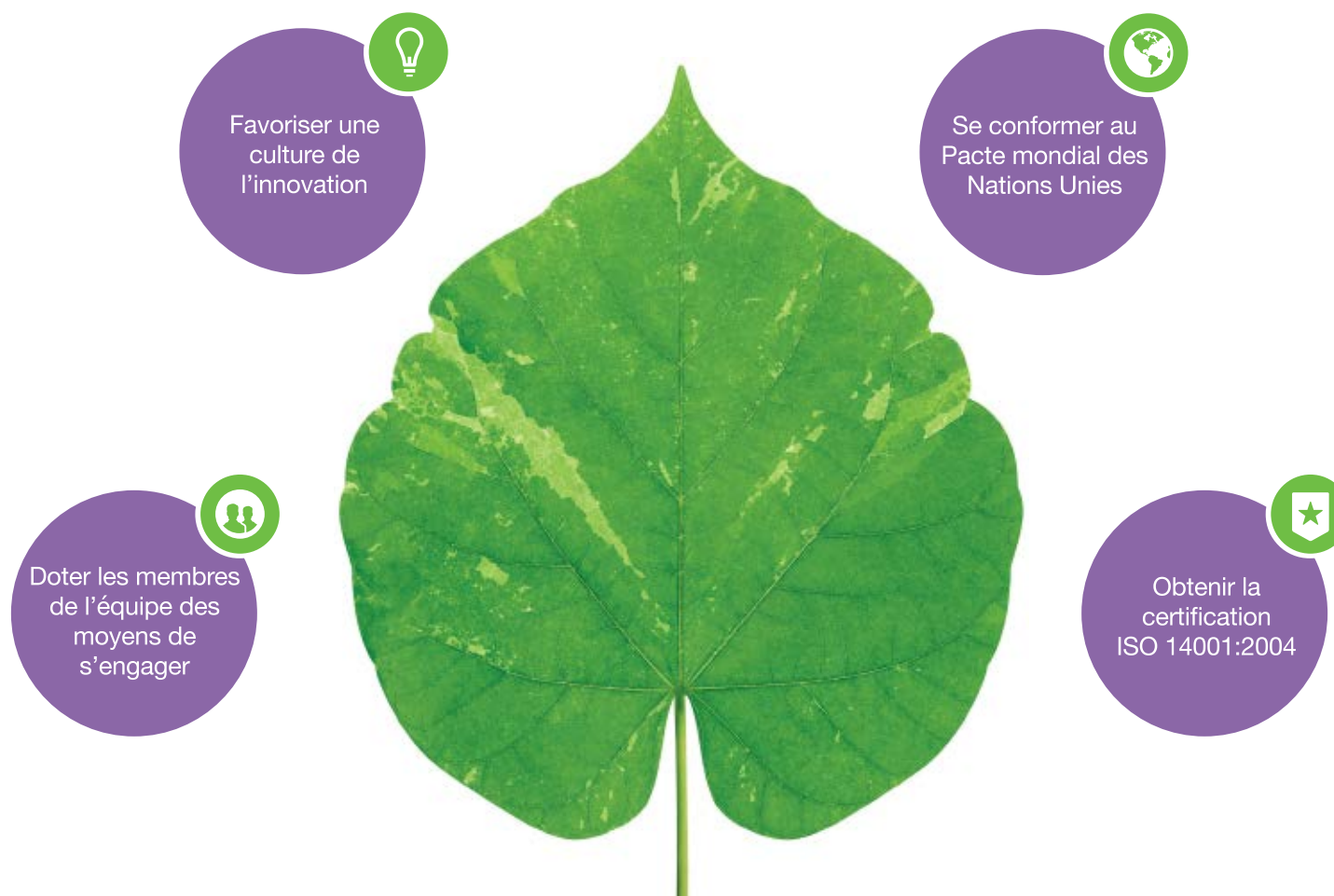


Table des matières

1.0	À propos de ce rapport	5	5.0	L'investissement communautaire	96
1.1	Les énoncés prospectifs	5	5.1	La mobilisation des parties prenantes	104
1.2	Les paramètres du rapport et les nouveautés	6	5.2	L'évaluation de nos dons	105
1.3	Le Pacte mondial des Nations Unies – Rapport d'étape	7	5.3	Les façons dont nous donnons	106
1.4	L'Assurance	15	5.4	Le marketing d'investissement communautaire	113
1.5	Les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)	18	5.5	Les programmes des employés et des retraités	116
1.6	Les prix de durabilité	18			
2.0	Notre stratégie en matière de durabilité	19	6.0	L'exploitation et éthique des affaires	120
2.1	Le message du chef de la direction	24	6.1	Le rendement économique et ses répercussions	125
2.2	Le message du chef de la durabilité	29	6.1.1	Mieux servir nos investisseurs et autres parties prenantes	126
2.3	Notre leadership en matière de durabilité	30	6.1.2	Les faits saillants des données financières et d'exploitation	127
2.4	Les enjeux importants	30	6.1.3	Le soutien aux Canadiens	130
2.5	L'intégration des parties prenantes	33	6.1.4	L'innovation	134
2.6	La gouvernance et la communication de l'information	35	6.2	L'éthique	137
2.7	Les objectifs	39	6.2.1	La vie privée	138
			6.2.2	La lutte contre la corruption	140
3.0	La gérance environnementale	42	6.3	Le Rapport sur la transparence	140
3.1	La consommation d'énergie et les changements climatiques	48	6.4	La conformité réglementaire	144
3.1.1	L'efficacité énergétique	49	6.4.1	La conformité avec la législation et les codes de l'industrie	146
3.1.2	Les résultats en matière de consommation d'énergie	49	6.4.2	La radiodiffusion	148
3.1.3	Les résultats en matière d'émissions de gaz à effet de serre	51	6.4.3	Les relations avec les Autochtones et engagements envers ceux-ci	149
3.1.4	Les émissions du champ d'application 3	55	6.4.4	Les contributions politiques	150
3.1.5	Le leadership environnemental	57	6.5	La continuité des affaires	150
3.2	La gestion environnementale	59			
3.2.1	Les déchets et le recyclage	63	7.0	L'Expérience client	152
3.2.2	L'eau	66	7.1	La fiabilité du réseau et des systèmes	157
			7.2	La sécurité et la confidentialité des données	158
4.0	Les relations avec les employés	67	7.3	L'accessibilité	159
4.1	La culture, les droits de l'homme et la main-d'œuvre	72	7.4	La sécurité en ligne	160
4.1.1	Qui nous sommes	73			
4.1.2	La diversité et l'intégration	75	8.0	La gestion responsable de produits et l'innovation	162
4.1.3	Les droits de l'homme	76	8.1	La chaîne d'approvisionnement durable	167
4.1.4	La main-d'œuvre	78	8.1.1	Les normes environnementales et sociales	167
4.2	L'expérience des employés	79	8.1.2	Les initiatives relatives à la chaîne d'approvisionnement	169
4.2.1	Le perfectionnement des compétences	82	8.1.3	La chaîne d'approvisionnement durable	170
4.2.2	La rémunération globale	88	8.1.4	La gestion des fournisseurs	171
4.2.3	Les Styles de travail	90	8.1.5	Le programme de diversité des fournisseurs	171
4.3	La santé, la sécurité et le mieux-être des employés	91	8.2	La gestion responsable de produits et l'innovation	173
4.3.1	Le respect en milieu de travail	95	8.3	Des produits et des services novateurs	176
			9.0	Le glossaire	179



Notre *Rapport sur la durabilité* est devenu un outil très efficace pour établir un dialogue avec nos parties prenantes. La durabilité fait partie intégrale de nos décisions et nous pousse à innover.





À propos de ce rapport

1.1

Les énoncés prospectifs

Le présent rapport contient des énoncés prospectifs portant sur le rendement de TELUS (« la société »), en particulier sur nos objectifs de 2016 et nos objectifs à long terme en matière de responsabilité d'entreprise et de durabilité. Ces objectifs portent sur la réduction de consommation de papier annuel et nos objectifs de réduction d'énergie annuels. Par définition, les énoncés prospectifs ne se basent pas sur des faits historiques et exigent de la société qu'elle émette des hypothèses et des prévisions, et à ce titre, ils sont soumis à des risques et à des incertitudes. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont par conséquent informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que les résultats et les événements réels diffèrent considérablement de ceux prévus. Ces facteurs peuvent inclure entre autres la concurrence, la substitution technologique, des changements sur le plan réglementaire, des décisions de la part du gouvernement, la performance économique du Canada, nos initiatives de réduction de coûts, nos revenus ainsi que nos flux de trésorerie disponible.

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 mentionnés dans le Rapport de gestion de 2015, plus particulièrement dans les chapitres 9 et 10, et dans d'autres documents divulgués au public par TELUS ou déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada ([sur SEDAR à \[sedar.com\]\(http://sedar.com\)](http://sedar.com)) et aux États-Unis ([sur EDGAR à \[sec.gov\]\(http://sec.gov\)](http://sec.gov) disponible en anglais seulement). Dans la mesure prévue par la loi, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs et se réserve le droit de les modifier à tout moment et à sa discrétion.

À moins d'indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars canadiens.

© 2016 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Certains noms de produits et de services mentionnés dans ce rapport sont des marques de commerce. Les symboles MC et MD indiquent qu'ils sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

1.2

Les paramètres du rapport et les nouveautés

L'adhésion aux principes universels de durabilité est pour nous une source d'inspiration.

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

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

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

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

Dans tout le rapport, nous soulignons les réalisations de TELUS visant à créer un avenir plus sain et plus durable. Nous présentons de l'information concernant nos activités internationales et nous avons de nouveau étendu la portée des renseignements divulgués à propos des changements climatiques. Nous produisons notre rapport conformément à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G4) et avons demandé à Deloitte & Touche s.r.l./S.E.N.C.R.L. (Deloitte) de vérifier notre déclaration. Nous utilisons le symbole  pour souligner l'information qui a été vérifiée de façon indépendante par la firme comptable Deloitte s.r. l.

En 2015, nous avons une fois de plus demandé à tous les employés qui occupent un poste de direction et qui contribuent au présent rapport de fournir un énoncé quant à l'exactitude et à la véracité des documents qu'ils ont remis. Nous croyons que, ce faisant, nous adoptons une pratique mondiale d'avant-garde en matière de durabilité. Cette pratique s'ajoute à notre procédure de vérification et d'approbation des hauts dirigeants que nous utilisons depuis bon nombre d'années.

L'information contenue dans le présent rapport couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2015, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités de TELUS au Canada et de TELUS International, à moins d'indication contraire. Le présent rapport indique aussi les objectifs et les résultats de 2015, ainsi que les objectifs pour 2016 dans le cas des indicateurs de rendement clés relatifs aux principaux enjeux importants.

Nous nous efforçons d'améliorer notre Rapport sur la durabilité et nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et vos suggestions. Veuillez transmettre toute question ou tout commentaire à sustainability@telus.com .

1.3

Le Pacte mondial des Nations Unies – Rapport d'étape



Les Nations Unies ont élaboré une entente mondiale, ou pacte, pour aider les entreprises à harmoniser leurs opérations et leurs stratégies avec 10 principes universellement acceptés touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la

corruption. TELUS appuie ce pacte et respecte ses principes dans le cadre des rapports de la société. TELUS a signé le PMNU en 2010 et a continué de respecter ses engagements en 2015.

Nous sommes fiers d'avoir contribué à la création de la section canadienne du PMNU à la fin de 2012, officiellement lancée en 2013. En tant que membre parraineur du Réseau canadien du Pacte mondial (Global Compact Network Canada ou GCNC en anglais), TELUS continue de démontrer son appui aux principes du PMNU. Le GCNC offre aux secteurs commerciaux et non commerciaux du pays une occasion unique d'apprendre et d'échanger des meilleures pratiques en matière de responsabilité d'entreprise au sein du réseau et entre pairs mondiaux. Ce faisant, TELUS renforce les capacités du secteur des entreprises du Canada, outillant les entreprises de façon à ce qu'elles puissent adopter les principes du PMNU au sein de leurs activités nationales et internationales.

En 2015, TELUS a traité de différents sujets lors de webinaires animés par le GCNC : rapports sur la durabilité, [objectifs en matière de développement durable](#), changements climatiques et [COP 21](#).

1.3.1

Les droits de l'homme

Principe n° 1 du PMNU : Les entreprises sont invitées à appuyer et respecter la protection des droits de l'homme à l'échelle internationale au sein de leur cercle d'influence.

TELUS se soucie depuis longtemps du respect et de la protection des droits de l'homme, comme en fait état le [Code d'éthique et de conduite](#), et comme en témoignent ses pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité. Le Code rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés, y compris des membres du conseil d'administration de TELUS. Le Code, mis à jour et publié annuellement, officialise l'importance que TELUS accorde à la protection des droits de l'homme en vigueur à l'échelle mondiale. De plus amples renseignements sur les attentes de TELUS sont communiqués aux employés dans sa Politique sur le respect en milieu de travail.

Chaque année, TELUS exige que les employés et les contractuels suivent un cours de formation en ligne qui décrit les principaux aspects des politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. Tous les employés et plus de 94 pour cent des contractuels ont suivi le cours intitulé « Intégrité 2015 ». De plus, TELUS a créé une formation précise fondée sur sa Politique de respect en milieu de travail.

En plus de se conformer au Code d'éthique et de conduite et à la Politique de respect en milieu de travail, TELUS mène ses [activités](#) (disponible en anglais seulement) dans le respect des lois en matière de droits de l'homme en vigueur, partout et en tout temps.

TELUS a aussi mis en place des processus de surveillance des pratiques de l'entreprise en matière de droits de l'homme :

- des conventions collectives expliquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage à la disposition des employés;
- une procédure sur les plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail qui sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail et ensuite transmises sous forme de rapports trimestriels au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération du [conseil d'administration de TELUS](#);
- la [LigneÉthique](#) TELUS offre la possibilité à tous de poser des questions de façon anonyme et confidentielle, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi une violation au Code d'éthique et de conduite ou à la loi, ou encore de soulever des pratiques commerciales ou des questions de comptabilité ou d'audit douteuses.

[Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) énonce les pratiques sociales et environnementales auxquelles les partenaires d'affaires de notre entreprise doivent adhérer. Ce Code est conforme aux 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs :

- respectent les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités;
- respectent les normes de comportement reconnues;
- fassent la promotion d'une responsabilité sociale et environnementale accrue;
- se fondent sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre;
- fassent en sorte que leurs sociétés affiliées, fournisseurs, employés et contractuels s'acquittent de leurs obligations envers TELUS dans le respect des normes éthiques énoncées dans le Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Principe n° 2 du PMNU : Les entreprises sont invitées ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

L'importance que TELUS accorde au respect en milieu de travail témoigne de son engagement à favoriser un environnement de travail positif, professionnel et sécuritaire. Il s'agit de la pierre angulaire de nos valeurs de leadership et de notre culture d'entreprise. Le respect mutuel entraîne l'amélioration des relations de travail, du travail d'équipe et de la productivité. Pour favoriser le respect de cette priorité, TELUS a mis sur pied un bureau responsable du respect en milieu de travail en 2004. Celui-ci supervise la Politique de respect en milieu de travail et s'emploie à résoudre les problèmes cernés au cours du processus.

Chaque année, le cours de formation obligatoire intitulé « Intégrité 2015 » traite des principaux aspects de notre Politique de respect en milieu de travail. De plus, tous les nouveaux employés reçoivent une formation sur cette politique. Nous avons comme objectifs principaux :

- d'aider les employées à comprendre la loi et les comportements qui sont considérés comme acceptables au travail;
- de veiller à ce que les employés connaissent les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir.

TELUS analyse les plaintes déposées par les employés auprès de la [Commission canadienne des droits de la personne](#) pour déterminer si certaines pratiques internes soulèvent des préoccupations ou nécessitent une attention particulière. Pour les emplacements internationaux où TELUS exerce ses activités, nous nous conformons aux lois et aux exigences réglementaires dans les pays visés.

La dernière mise à jour du [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) remonte à 2014, et nous attendons de nos fournisseurs qu'ils évaluent l'origine ou la source des matériaux utilisés dans l'ensemble de leurs chaînes d'approvisionnement afin de garantir, dans la mesure du possible, que ceux-ci n'ont pas été obtenus de façon illégale ou contraire à l'éthique. Plus particulièrement, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils aient en place une politique permettant d'assurer de manière raisonnable que le tantale, l'étain, le tungstène, l'or ou les autres métaux rares contenus dans leurs produits ne servent pas à financer directement ou indirectement des groupes armés dont les activités entraînent des violations des droits de l'homme en République démocratique du Congo ou un pays avoisinant. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils fassent preuve de diligence raisonnable en ce qui a trait à la source et à la chaîne de possession de ces métaux et que sur demande, ils communiquent à TELUS leurs mesures de diligence raisonnable. Nous réviserons notre code en 2016.

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 minerais et métaux peuvent être utilisés dans les équipements électroniques et de communication que nous utilisons ou vendons. En tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies, nous nous employons à prévenir la violation des droits de l'homme qui pourrait découler de nos activités.

Les exigences de déclaration de la SEC en ce qui concerne les minerais de conflit, énoncées à l'article 1502 de la Loi Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, sont entrées en vigueur pour notre Rapport annuel de 2013. En créant un groupe de travail interne sur les minerais de conflit, nous avons fait preuve de diligence raisonnable et avons respecté

les exigences de déclaration. Nous croyons foncièrement à l'importance d'un approvisionnement responsable et, en 2014, nous avons ajouté au [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) des exigences à l'égard de l'approvisionnement responsable en matériaux, en particulier la nécessité pour nos fournisseurs de se doter également de politiques sur les minerais de conflit. Nous réviserons notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs en 2016.

1.3.2

Les normes du travail

Principe n° 3 du PMNU : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

L'unité de négociation

Nos conventions collectives prévoient des processus d'adaptation établis d'un accord commun:

- la réaffectation en fonction de l'ancienneté et des compétences;
- la protection du salaire et les possibilités de formation;
- le déménagement payé;
- les possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les employés touchés par un changement organisationnel;
- l'envoi d'un préavis aux employés et au syndicat lors de changements en milieu de travail adoptés par la direction. Les périodes de préavis diffèrent d'une convention collective à une autre. Elles peuvent varier selon la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, l'ancienneté de l'employé.
- les préavis dans le cas de changements opérationnels varient d'un minimum de 3 semaines à un maximum de 12 mois.

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les agents de négociation qui représentent nos employés au Canada. Par conséquent, le droit d'exercer la liberté d'association et de négociation collective ne représente pas un risque ni un problème pour TELUS.

TELUS appuie le droit à la liberté d'association en milieu de travail et entretient un dialogue constructif avec tous les syndicats et les conseils du travail participant à ses activités.

Les employés de TELUS partout au Canada sont représentés par quatre syndicats :

- Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), Section locale 1944 des Métallos,
- Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET),
- Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT),
- B.C. Government and Services Employees' Union (BCGEU).

Expirée le 31 décembre 2015, la convention collective entre TELUS et le STT régit quelque 10 559 employés à l'échelle du pays. Elle est la seule convention collective nationale du secteur des télécommunications mobiles et filaires. Les pourparlers visant le renouvellement de la convention collective entre TELUS et le STT sont entamés depuis décembre 2015. Des rencontres sont d'ailleurs prévues au deuxième trimestre de 2016. La convention collective actuelle demeure en vigueur jusqu'à ce qu'une nouvelle entente soit conclue.

De plus, environ 1 471 employés sont représentés par le SQET et le SAMT au Québec en vertu de trois conventions collectives distinctes (une avec le SQET et deux avec le SAMT). La convention du SQET, qui régit environ 822 employés des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes, est entrée en vigueur le 1er janvier 2015 et arrivera à échéance le 31 décembre 2017. L'entente principale avec le SAMT régit 649 employés cadres et professionnels et arrivera à échéance le 31 mars 2017.

Notre filiale TELUS Solutions de sourcing inc. (TSSI) compte environ 69 employés régis par une convention collective avec le BCGEU qui devait arriver à échéance le 30 avril 2016. TSSI et le BCGEU ont renouvelé la convention collective au printemps 2016. La nouvelle entente entre en vigueur le 1er mai 2016 et expire le 30 avril 2019. Le nombre d'employés régis par chacune des conventions collectives ci-dessus date du 31 décembre 2015.

Reconnaître les syndicats en les consultant

TELUS croit fermement à la création de relations professionnelles et respectueuses avec les agents de négociation qui représentent ses employés. La communication avec les syndicats est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, nous avons négocié des dispositions dans nos conventions collectives avec le STT et le SQET pour créer des comités et des processus de consultation structurés et formels. En plus d'un échange quotidien d'information avec les syndicats, en 2015, la haute direction s'est entretenue plusieurs fois de questions d'intérêt commun avec les syndicats. En outre, TELUS avise les syndicats et les employés concernés des changements opérationnels qui surviennent, comme l'impartition, les changements technologiques et les fusions, les acquisitions et les dessaisissements. Les exigences quant aux préavis sont inscrites dans les conventions collectives..

La représentation de la diversité au conseil d'administration

TELUS reconnaît aussi que la diversité et l'intégration contribuent au mieux-être social et économique du pays. C'est pourquoi elle s'emploie à favoriser une plus grande diversité au sein des conseils d'administration des entreprises du Canada en collaborant, à titre de partenaire fondateur, avec le Conseil canadien pour la diversité administrative. Plus précisément, TELUS appuie l'initiative Diversité 50 du Conseil.

De plus, TELUS poursuit ses efforts visant à accroître la présence de femmes au sein des conseils d'administration canadiens en appuyant l'Accord Catalyst, un engagement des sociétés canadiennes à augmenter le nombre de sièges occupés par des femmes au sein des conseils

d'administration d'entreprises du Financial Post 500, pour qu'il atteigne 25 pour cent d'ici 2017. Aussi, le [Conseil d'administration de TELUS](#) s'est fixé l'objectif de compter dans ses rangs de 30 à 40 pour cent d'administrateurs indépendants d'origines diversifiées d'ici mai 2017. Il s'est fixé récemment un objectif supplémentaire, soit celui de compter 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019. Ce nouvel objectif s'inscrit dans la nomination de Darren Entwistle à titre de membre fondateur du [30 per cent Club Canada](#), qui travaille également à ce que les conseils d'administration comptent 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019. En février 2016, le conseil d'administration a reformulé ses objectifs de diversité pour qu'ils expriment des pourcentages minimaux d'hommes et de femmes au sein des conseils. Cette modification vise à illustrer qu'un conseil d'administration composé uniquement de femmes n'est pas plus diversifié qu'un conseil composé uniquement d'hommes. C'est maintenant en 2018 et non plus en 2019 que le conseil d'administration vise à atteindre une représentation minimale de 30 pour cent du côté des administrateurs indépendants.

L'objectif de TELUS stipule que les membres d'origines diversifiées représenteront au moins 30 pour cent des membres indépendants du conseil d'administration au plus tard en mai 2017, chaque genre représentant au moins 25 pour cent des membres à cette date et passant à au moins 30 pour cent au plus tard en 2018. Depuis mars 2016, les membres d'origines diversifiées (cinq candidats à des postes d'administrateurs) représentent 45 pour cent des administrateurs indépendants du conseil d'administration, tandis que les membres de sexe féminin (trois candidates à des postes d'administratrices) représentent 27 pour cent des administrateurs indépendants en nomination pour l'assemblée annuelle de 2016.

Principe n° 4 du PMNU : L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Les codes et les politiques ci-dessous guident nos pratiques en milieu de travail et garantissent que, dans le cadre de toutes nos activités, nous n'employons aucune personne contrainte au travail et désapprouvons le travail forcé :

- Le [Code d'éthique et de conduite](#) de TELUS stipule que les employés ont droit à un milieu de travail sécuritaire et sans violence, et que la violence en milieu de travail est une question d'ordre criminel;
- le document Prévention de la violence en milieu de travail : Politique de signalement et d'enquête;
- le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) traite du travail forcé et interdit l'emploi de personnes contraintes au travail dans la chaîne d'approvisionnement.

Principe n° 5 du PMNU : L'abolition définitive du travail des enfants.

Dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucun enfant et désapprouve le travail des enfants. Le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) de TELUS interdit l'emploi de main-d'œuvre enfantine dans sa chaîne d'approvisionnement.

Principe n° 6 du PMNU : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Le [Code d'éthique et de conduite](#) stipule que chaque employé a droit à un milieu de travail sans discrimination ni harcèlement. Nous accordons une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. Pour favoriser l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, les conditions d'embauche stipulent que tous les employés doivent suivre une formation annuelle en ligne comme indiqué au Principe n° 1.

Pour TELUS, il est clair qu'un environnement placé sous le signe de l'intégration, riche d'une multiplicité d'opinions, de parcours, de compétences et d'expériences, ne peut que favoriser l'échange de points de vue. Pour cette raison, le Conseil de la diversité et de l'intégration de TELUS a mis en œuvre toute une série d'initiatives visant, notamment, à offrir aux employés TELUS une formation en matière de diversité ainsi qu'à favoriser la création de groupes-ressources à leur profit. Parmi ces groupes figurent :

- **Alliance** : groupe pour les membres actifs ou retraités des Forces armées canadiennes et leur famille;
- **Connexions** : le réseau des femmes;
- **Réseau Capacités** : groupe pour les employés et les membres de leur famille ayant des capacités variables;
- **Aigles** : groupe pour les employés autochtones;
- **MOSAÏQUE** : groupe pour les employés issus des communautés multiculturelles;
- **Spectrum** : groupe pour lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et leurs alliés.

Selon le sondage annuel mené auprès des employés en 2015, 95 pour cent des employés TELUS sont d'accord ou fortement d'accord que TELUS respecte les membres de l'équipe, peu importe leur âge, leur race, la couleur de leur peau, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur religion, leur origine ethnique, leur langue, leur état matrimonial, leur situation familiale et les capacités variables qu'ils peuvent avoir.

Pour en savoir plus sur la diversité et l'intégration à TELUS, consultez le [Rapport de 2014 de TELUS sur la diversité et l'intégration](#) .

1.3.3

L'environnement

Principe n° 7 du PMNU : Les entreprises sont invitées à adopter une approche préventive à l'égard des enjeux environnementaux.

La responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe à ses conseillers en matière d'environnement ainsi qu'aux membres de la haute direction de tous les secteurs de l'entreprise ayant une expertise spécifique, comme la Gestion du risque, l'Exploitation du réseau, l'Exploitation des biens immobiliers et les Services d'approvisionnement. Le comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS reçoit des rapports trimestriels sur les activités continues de TELUS en gestion des risques environnementaux.

La [politique environnementale de TELUS](#)  exprime la détermination de l'entreprise à assumer ses responsabilités environnementales. En 2015, nous avons pris une mesure importante, soit celle d'atteindre les normes les plus strictes en matière de gestion et de conformité environnementales. À la suite d'un audit de nos activités à l'échelle du Canada, nous avons obtenu la certification ISO 4001:2004 par SGS Canada, un registraire ISO. Cette norme ISO est reconnue mondialement comme le plus haut niveau de certification en matière de gestion environnementale. Nous visions cet objectif depuis 2010, mais l'atteinte de la certification ISO n'est toutefois qu'un commencement. Pour la conserver, nous devons améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale. Dans cette optique, nous sommes déterminés à trouver d'autres moyens d'améliorer notre rendement.

En 2016, nous évaluerons le risque associé à nos procédures de stockage des carburants (pour les systèmes d'alimentation de secours), chercherons des solutions de rechange pour le stockage, et améliorerons nos systèmes de confinement secondaire et de détection des fuites. Nous envisageons aussi d'examiner notre programme de gestion de la végétation dans le but de prévenir la propagation de plantes envahissantes sur les terrains que nous louons ou dont nous sommes propriétaires, tout en réduisant au minimum l'utilisation d'herbicides.

En 2010, TELUS s'est dotée d'une stratégie relative aux changements climatiques ayant pour objectif de réduire sa consommation d'énergie absolue de 10 pour cent et ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 25 pour cent d'ici 2020, comparativement aux niveaux de 2010. Nous surveillons et présentons nos progrès chaque année, et ces objectifs constituent un élément de l'indice de durabilité dans la carte de pointage de l'entreprise, dont les résultats influent sur la composante variable de la rémunération des employés.

Principe n° 8 du PMNU : Entreprendre des initiatives visant à promouvoir une responsabilité environnementale accrue.

À TELUS, notre culture de durabilité et de respect de l'environnement est bien ancrée grâce à plus de 20 ans d'efforts ciblés dans ce domaine. Depuis la publication de notre premier rapport environnemental, en 1992, nous avons amélioré notre programme de durabilité et de gestion environnementale afin d'appuyer ce qui constitue selon nous le meilleur programme de durabilité de notre catégorie. Nos pratiques de divulgation sont désormais harmonisées avec l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports G4. En 2015, TELUS a été nommée Chef de file de l'indice de durabilité Dow Jones nord-américain pour la quinzième année consécutive. La section Gérance environnementale présente tous les détails de nos initiatives visant à favoriser une meilleure responsabilité environnementale, notamment la formation, les audits et l'évaluation continue de notre conformité et de notre rendement environnementaux.

Principe n° 9 du PMNU : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

TELUS crée et met en œuvre des solutions technologiques qui appuient le principe de faire voyager les idées plutôt que les personnes. Les laboratoires technologiques de TELUS permettent la vérification, la mise à l'essai et la démonstration de faisabilité de services et de technologies émergentes.

Associés aux laboratoires, les centres d'innovation de TELUS du Canada mettent en valeur nos réseaux et nos services actuels et à venir. Lorsque nous mettons en œuvre des technologies respectueuses de l'environnement à l'interne, non seulement nous appuyons nos propres objectifs de durabilité, mais nous offrons également des avantages pour la société dans son ensemble en réduisant l'utilisation des ressources et les émissions de GES. En 2015, nous avons mis en place près de 7100 initiatives de réduction de la consommation d'énergie, ce qui nous a permis d'éliminer 49,9 GWh de pertes énergétiques annualisées, et de faire des économies de 5,2 millions de dollars. À l'externe, nous offrons à nos clients et à nos partenaires des technologies de vidéoconférence et de téléconférence qui leur permettent de réduire le nombre de déplacements et donc, leur empreinte de carbone.

Voici quelques faits saillants du programme d'efficacité énergétique :

- économie de 59,9 millions de dollars en coûts opérationnels depuis le lancement du programme;
- amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans les immeubles de 16,5 GWh;
- élimination de 30 GWh par le retrait d'équipement désuet et la mise hors service de serveurs et de dispositifs de stockage;
- réduction de la consommation d'énergie de 3,4 GWh grâce aux programmes de consolidation de l'immobilier et d'efficacité énergétique et à la mise en œuvre de notre programme Styles de travail.

Nous avons aussi installé trois sites à énergie solaire en 2015 :

- Central téléphonique à Banff (Alberta) : production de 13 000 kWh par an;
- Immeuble Lendrum à Edmonton (Alberta) : production de 44 000 kWh par an;
- TELUS Garden à Vancouver (Colombie-Britannique) : production de 65 000 kWh par an.

De plus, notre programme Styles de travail, nos initiatives de construction écologique et bon nombre des solutions de [TELUS Santé](#) appuient ce principe.

1.3.4

La lutte contre la corruption

Principe n° 10 du PMNU : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et les pots-de-vin.

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

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

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

- **Participation et soutien de la haute direction :** Les hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de l'entreprise doivent veiller à la mise en œuvre et à la supervision du programme de conformité en matière de lutte contre la corruption. Les membres de la haute direction ont donné le ton afin de créer une culture où la corruption est inacceptable.

- **Politiques et procédures de conformité de l'entreprise :** Le [conseil d'administration de TELUS](#) a approuvé une Politique de lutte contre la corruption, puis celle-ci a été présentée à l'équipe TELUS. La Politique de lutte contre la corruption fournit des lignes directrices aux employés de TELUS et aux tiers auxquels elle fait appel, et sert de complément aux lignes directrices énoncées dans le [Code d'éthique et de conduite de TELUS](#), et le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#), et le Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires.
- **Formation :** Le cours annuel « Intégrité » comprend les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres éléments de formation sont fournis dans le cadre du Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires, ainsi que du programme de formation propre à la lutte contre la corruption.
- **Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes :** Les objectifs annuels de rendement ont été créés pour les employés responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Le défaut d'agir conformément à la Politique de lutte contre la corruption rend les employés de TELUS passibles de mesures disciplinaires qui peuvent mener à leur renvoi.

1.4

Rapport de certification indépendant

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

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

Nous avons procédé à l'examen des indicateurs de performance sélectionnés à l'échelle de l'entreprise et au niveau des unités fonctionnelles du rapport 2015 de TELUS sur le développement durable (le « rapport ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2015. La responsabilité de la collecte et de la présentation des indicateurs et de l'information contenus dans le rapport incombe à la direction de TELUS. Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur les indicateurs de performance sélectionnés.

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

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

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

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

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

Ce que nous avons constaté : notre conclusion

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



Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables professionnels agréés
Vancouver (Colombie-Britannique) Canada
22 avril 2016

Annexe A–

Indicateurs de performance sélectionnés examinés

Les principaux indicateurs de performance suivants étaient inclus dans notre examen du rapport de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise pour l'exercice terminé le 31 décembre 2015.

GRI ref	Performance indicator	Coverage	2015 value
EC 1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	43 980 570 \$
EN 1	Consommation de papier	Canada	18 millions de feuilles
EN3	Total de la consommation d'énergie – Sources directes	Échelle de la société	353 448 kWh (en milliers)
EN3	Total de la consommation d'énergie – Sources indirectes	Échelle de la société	962 996 kWh (en milliers)
EN15	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	75 695 tonnes d'équivalent CO ₂
EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	309 533 tonnes d'équivalent CO ₂
EN17	Émissions totales directes et indirectes de gaz à effet de serre par pondération – voyage aérien	Échelle de la société	20 231 tonnes d'équivalent CO ₂
EN24	Number of reportable spills and releases	Canada	50
EN24	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	214
EN27	Nombre de sites de remise en état actifs et fermés	Canada	58
HR3	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de l'homme	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 12 Nouveaux dossiers ouverts : 3 Dossiers fermés : 9 Dossiers toujours en cours : 6
G4-10	Effectif total – par région	Échelle de la société	Colombie-Britannique : 8 291 Alberta : 5 939 Saskatchewan : 63 Manitoba : 109 Ontario : 6 820 Québec : 5 667 Terre-Neuve-et-Labrador : 52 Nouveau-Brunswick : 67 Nouvelle-Écosse : 100 International : 20 532 TOTAL : 47 640

GRI ref	Performance indicator	Coverage	2015 value
G4-10	Effectif total – par type d'emploi	Échelle de la société	Régulier (Canada) : 26 596 Temporaire (Canada) : 512 Régulier (international) : 20 532 Temporaire (international) : – Total : 47 640 Génération silencieuse : (Canada : 6) (international : 2) Génération du baby-boom : (Canada : 5 462) (international : 327) Génération X : (Canada : 10 646) (international : 2 803) Génération des décennies 1980-1990 : (Canada : 10 994) (international : 17 400) Total : 47 640
LA1	Taux de rotation du personnel	Canada	Rotation volontaire totale : 9,3 % Rotation involontaire : 6,3 % Total : 15,6 % Femmes : 17,8 % Hommes : 14,2 % Génération silencieuse : 84,2 % Génération du baby-boom : 17,4 % Génération X : 9,3 % Génération des décennies 1980-1990 : 20,9 %
G4-11	Syndicalisation – pourcentage de l'effectif syndiqué	Échelle de la société	TELUS Canada : 45 % TELUS International : 0 %
LA6	Taux d'accidents donnant lieu à des arrêts de travail	Canada	0.70
LA6	Taux d'absentéisme	Canada	6.0
LA9	Nombre moyen d'heures annuelles de formation	Canada	Global : 22,6 Hommes : 21,4 Femmes : 23,4 Unité d'affaires : 38,5 Direction/professionnels : 11,4 Détail : 2,5 Contributeur unique : 23,8 Cadres intermédiaires : 14,5 Cadres supérieurs : 9,8
LA12	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Échelle de la société	Femmes – total : 36,4 Minorités visibles – total : 15,9 % Personnes handicapées – total : 2,4 % Autochtones – total : 1,4 %
s.o.	Engagement des employés – pourcentage d'employés satisfaits de leur emploi	Échelle de la société	Canada : 87 % TELUS International : 80 %
PR5	Nombre de plaintes déposées auprès du CPRST	Canada	TELUS: 466 Koodo: 175 Public Mobile: 55
SO4	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Échelle de la société	100%
SO5	Nombre de demandes et de plaintes adressées au Bureau d'éthique de TELUS relatives à la politique d'éthique de TELUS	Échelle de la société	410
SO5	Nombre de préoccupations considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de la société	85

1.5

Les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)

Le présent rapport a été préparé selon les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI-G4). L'index de la version en ligne du rapport indique où vous pouvez trouver de l'information sur chaque critère de la GRI : dans ce rapport, dans le [Rapport annuel de 2015 de TELUS](#) ou dans la [circulaire d'information](#). Combinés, ces rapports constituent l'ensemble des rapports sur la performance économique, sociale et environnementale de TELUS.

La période couverte par le Rapport sur la durabilité de 2015 est l'année civile 2015, et l'information qu'il contient ne concerne que cette période, à moins d'indication contraire. TELUS publie un rapport sur la durabilité depuis 2000. Pour les questions ou les commentaires sur le Rapport sur la durabilité de 2015, écrivez à durabilite@telus.com.

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

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

TELUS appuie le Pacte mondial des Nations Unies et ses 10 principes portant sur les droits de l'homme, la main-d'œuvre, l'environnement et la lutte contre la corruption. La section Communication des progrès du Rapport sur la durabilité traite de l'avancement de TELUS en 2015 sur ces questions. Nous renvoyons aux principes du Pacte mondial des Nations Unies dans le tableau GRI.

Pour obtenir la liste complète et un examen des principaux aspects de la GRI G4, veuillez consulter la version en ligne de notre [rapport](#).

1.6

Les prix de durabilité

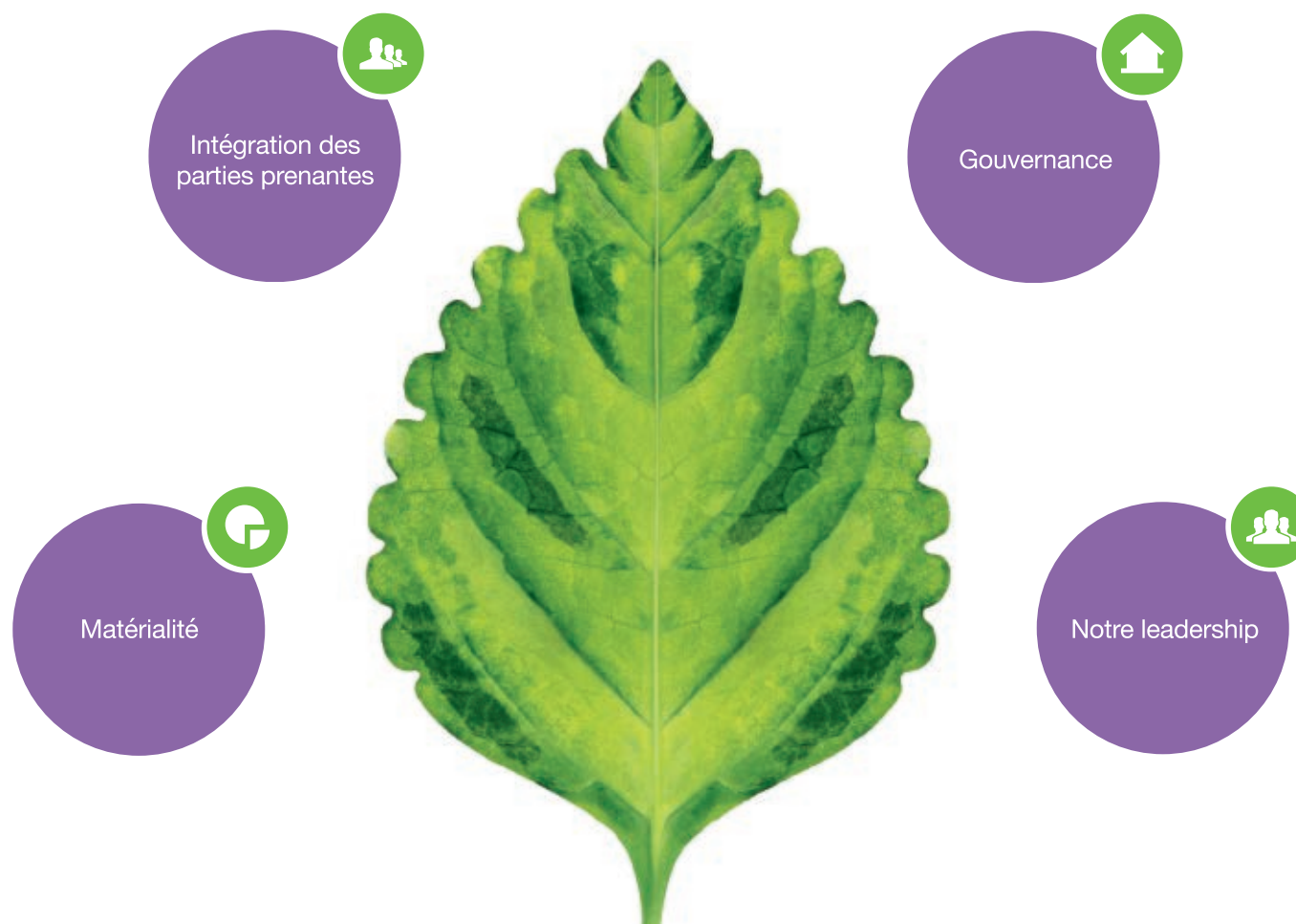
En 2015, TELUS a une fois de plus reçu une reconnaissance externe pour ses réalisations et l'importance qu'elle accorde à la durabilité. Grâce à ses efforts, TELUS est maintenant reconnue comme une entreprise offrant un rendement de premier plan en matière de durabilité.

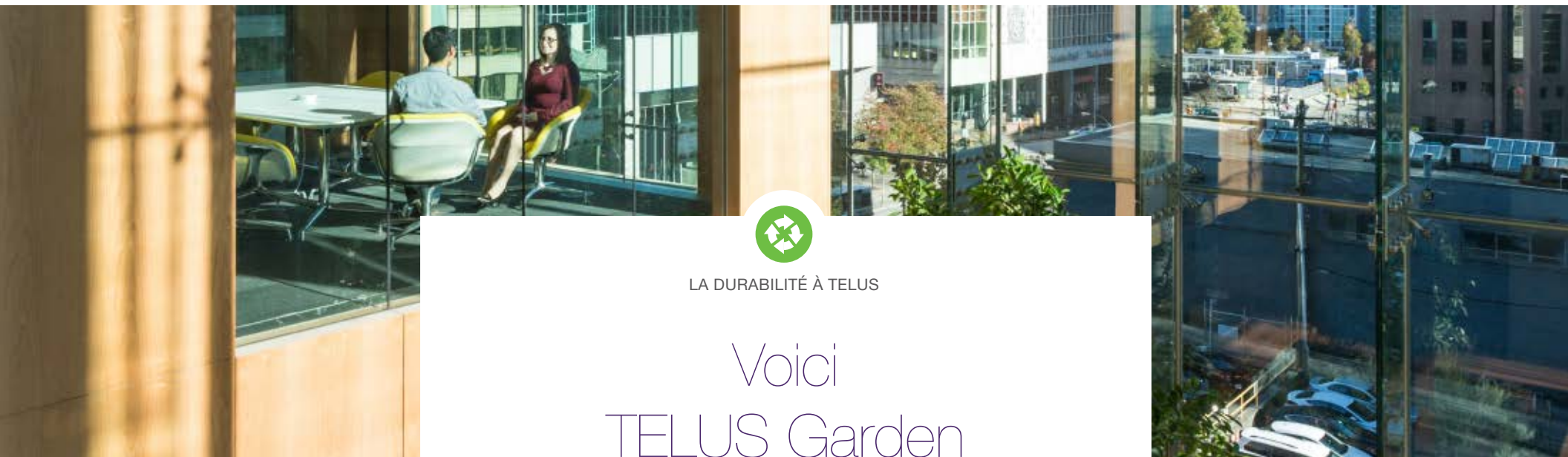
- Pour une sixième fois depuis 2009, TELUS figure au classement des [100 entreprises les plus durables au monde](#) (disponible en anglais seulement) selon le magazine Corporate Knights (53e en 2016). TELUS est la seule société de télécommunication en Amérique du Nord et l'une parmi neuf entreprises canadiennes à mériter cette distinction.
- TELUS figure sur [l'indice de durabilité Dow Jones nord-américain](#) (disponible en anglais seulement) depuis 15 ans, un exploit qu'aucune autre société de télécommunication ou de câblodistribution en Amérique du Nord n'a pu égaler.
- TELUS figure au palmarès des [50 meilleures entreprises citoyennes au Canada par Corporate Knights](#) (disponible en anglais seulement) et s'est hissée en cinquième position en 2015 (pour la neuvième fois).
- TELUS est l'une des [50 entreprises les plus responsables socialement](#) (disponible en anglais seulement) depuis sept années consécutives, selon Jantzi-Sustainalytics.
- TELUS a été nommée l'un des [employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada](#) (disponible en anglais seulement) par Mediacorp (pour la cinquième fois).



La durabilité à TELUS

La durabilité est au cœur de notre stratégie d'affaires à TELUS. L'importance que nous accordons à la durabilité s'exprime par les actions de notre équipe, nos produits et services novateurs et la collaboration avec les fournisseurs et autres parties prenantes.





Interior design: mcfarlane biggar architects + designers inc. Photo by: Emma Peter

C'est officiel : l'emblème architectural est un des immeubles
les plus écologiques en Amérique du Nord.

Voici un immeuble de 93 000 mètres carrés, inspiré par la nature, de conception novatrice et qui représente la nouvelle norme en matière de durabilité. Bienvenue à TELUS Garden, un exploit architectural qui transforme nos façons de vivre, de travailler et de nous divertir.

Situé au centre-ville de Vancouver, TELUS Garden a obtenu la certification LEED Platine, accordée par le Conseil du bâtiment durable du Canada. Il s'agit du plus haut niveau pouvant être attribué à un immeuble, et il établit un précédent important et formidable en ce qui concerne notre manière d'envisager l'avenir de nos villes. La vision de regrouper une tour de bureaux distinctive de 22 étages, des espaces commerciaux et 424 résidences vertes est maintenant un modèle d'architecture, de design, de leadership environnemental et de progrès technologique.



« La durabilité n'est pas qu'une affaire de conception et de technologie verte. Le but est aussi d'aider nos concitoyens et de stimuler le dynamisme des communautés. »

— **Darren Entwistle**, Président et chef de la direction de TELUS



Architect: Henriquez Partners Photo by: Ed White

Protéger l'environnement et connecter les communautés

Parmi les nombreuses innovations qui influent de manière considérable sur la consommation d'énergie à TELUS Garden figure un système d'énergie collectif qui réduit de plus d'un million de kilogrammes par an les émissions de dioxyde de carbone. Un exploit qui équivaut à la plantation de 25 000 arbres par an. Un éclairage à capteur de mouvement à haute efficacité et le plus vaste réseau de panneaux solaires photovoltaïques de Vancouver contribueront aussi à cette réduction. TELUS Garden comporte également un système de ventilation unique à air frais, des systèmes de récupération de l'eau de pluie qui irrigueront les jardins, des bornes de recharge pour véhicules électriques, des espaces de rangement pour les vélos, ainsi que des douches. Des terrasses paysagées, un potager, des œuvres d'art visuel créées par des étudiants et des organismes communautaires, ainsi que la nouvelle place publique où s'asseoir, se divertir et profiter du réseau Wi-Fi gratuit, contribuent au climat communautaire.

Il est tout à fait logique que l'esthétique de TELUS Garden consiste à amener l'extérieur à l'intérieur de manière à concrétiser la vision du « gothique de la côte ouest » de l'immeuble. Les poutres en sapin de Douglas à l'air libre sont un clin d'œil à la forêt tropicale au cœur de la ville.

Un autre exemple de source d'inspiration est la marquise couverte de bois et de verre, inspirée par la toile d'Emily Carr intitulée « Cathedral » qui est affichée près de l'une des entrées de la tour de bureaux. On y trouve aussi un bassin où nagent des carpes koïs et un piano Fazioli fabriqué sur mesure en sapin de Douglas également. Dans tous ses détails, en tant qu'immeuble urbain ayant un grand potentiel au chapitre de la création de milieux sains et durables, TELUS Garden incarne parfaitement l'engagement de TELUS en matière de durabilité.

 [Bienvenue à TELUS Garden \(disponible en anglais seulement\)](#)



2.1

Le message du chef de la direction

Saisir l'occasion d'être le chef de file en matière de durabilité



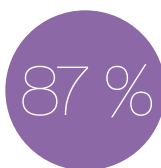
TELUS et les membres de son équipe sont déterminés à faire passer les gens avant tout, et cet engagement se reflète dans notre volonté de bâtir des communautés plus fortes, durables et compatissantes. Pour satisfaire nos objectifs à l'égard de la responsabilité sociale, nous mettons en œuvre des solutions de communications évoluées, tant dans les régions rurales que dans

les secteurs urbains partout au pays. En comblant le fossé numérique, nous voulons faire en sorte que tous les citoyens puissent profiter des possibilités infinies qu'offre une économie fondée sur l'information. L'équipe de TELUS utilise aussi ses innovations technologiques et un leadership éclairé pour transformer le secteur des soins de santé au Canada. De concert avec nos partenaires du système de santé, nous procédons à la numérisation des services pour favoriser de meilleurs résultats de santé, et ce à moindre coût. Simultanément, nous poursuivons notre mission philanthropique, « Nous donnons où nous vivonsMD », en soutenant nos communautés locales et nos concitoyens dans le besoin via des initiatives de bénévolat.

L'équipe de TELUS mène ses initiatives en matière de durabilité conformément aux principes acceptés universellement et guidés par le Pacte mondial des Nations Unies en matière de droits de l'homme, de main-d'œuvre, d'environnement et de lutte contre la corruption. Dans un souci constant d'améliorer notre gouvernance, nous cherchons à faire de notre Rapport annuel et du présent Rapport sur la durabilité des outils de communication clairs et transparents. En 2015, TELUS a été certifiée ISO 14001:2004, le système de gestion environnemental répondant à la norme la plus reconnue au monde, pour ses activités au pays.

Atteindre nos objectifs en matière de durabilité : une responsabilité collective

Notre démarche en matière de durabilité est soutenue par tous les membres de l'équipe, y compris nos Équipes vertes qui, bénévolement, nous informent, nous outillent et nous inspirent à réduire notre consommation d'énergie et notre empreinte écologique globale. Cette approche collective incarnée par l'équipe est la pierre angulaire de notre culture unique. Elle est à la source de notre réussite et de notre volonté d'atteindre nos objectifs, dont celui d'être un chef de file en matière de durabilité.



Note qui a valu à TELUS le titre d'équipe la plus mobilisée sur la planète selon Aon Hewitt.

TELUS favorise la diversité et l'inclusion, non seulement dans l'organisation, mais aussi dans la collectivité, et c'est là une de ses marques distinctives. La diversité et l'ouverture au sein de l'équipe encouragent l'échange d'idées et la créativité, en plus de faciliter l'embauche et la rétention du talent et de soutenir l'innovation. Ces qualités essentielles nous aident ensuite à mieux comprendre nos clients, à les aider et à les servir.

Il ne fait aucun doute que le travail accompli pour accroître la diversité dans l'équipe et dans le conseil d'administration contribue à la mobilisation de nos membres. L'année 2015 représente la troisième année consécutive au cours de laquelle notre équipe a atteint un niveau de mobilisation inégalé dans le monde lorsqu'on le compare à celui d'entreprises de notre taille et de notre composition, selon la firme indépendante Aon Hewitt. L'équipe de TELUS et son taux de mobilisation de 87 pour cent sont sans doute le plus grand avantage concurrentiel que nous ayons.

En raison de son engagement indéfectible envers les clients, son équipe et les communautés dans lesquelles elle travaille, TELUS a été désignée l'une des 10 entreprises dont la culture est la plus admirée au Canada. Il s'agit d'une marque de reconnaissance qu'elle a obtenue en 2015 pour une sixième année consécutive. En outre, elle a reçu le prix mondial BEST de l'Association for Talent Development pour l'excellence de ses programmes et ses initiatives de formation et de perfectionnement. Ce prix lui est accordé pour la 10e fois, et fait de TELUS la première et la seule entreprise au monde à entrer au temple de la renommée « Best of the Best » (la crème de la crème) de cette association. TELUS a aussi été nommée l'un des 100 meilleurs employeurs au pays pour la septième année consécutive et l'un des meilleurs sur le plan de la diversité pour une huitième année par Mediacorp Canada.

Une stratégie cohérente axée sur l'amélioration continue

La forte demande pour les services de données et de connectivité nous force à investir dans la croissance de nos réseaux. Il s'agit d'un volet énergivore et exigeant sur le plan des ressources. Les clients s'attendent à obtenir une infrastructure qui répond à leurs besoins. Ils veulent aussi traiter avec des entreprises qui partagent leurs valeurs. La stratégie de TELUS en matière de durabilité cherche l'équilibre entre les objectifs économiques, sociaux et environnementaux. Sans nécessairement atteindre tous ses objectifs de durabilité d'une année à l'autre, TELUS fait preuve d'un engagement indéfectible envers l'amélioration continue et l'innovation à petite échelle. Cet engagement lui permet de respecter la promesse de sa marque « le futur est simpleMD ».

Comme ce rapport l'explique, nous avons mis en œuvre diverses initiatives d'efficacité énergétique en 2015 et avons pris des engagements publics pour appuyer une gérance environnementale plus responsable dans nos communautés. Par exemple, TELUS est la première entreprise à signer la promesse sur les changements climatiques proposée par la Vancouver Economic Commission, qui exige des gouvernements nationaux qu'ils imposent des mesures contre les changements climatiques plus strictes. Une

promesse qui appuie aussi la stratégie de la ville de Vancouver visant à puiser son énergie exclusivement auprès de ressources renouvelables. Par ailleurs, nous avons ajouté un indice de durabilité à notre carte de pointage pour inciter nos membres à contribuer aux objectifs de l'entreprise quant à cet aspect. Nous évaluons la durabilité sous différents angles : les actions bénévoles de nos membres dans la communauté, la réduction de la consommation d'énergie, les efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre et l'optimisation de l'efficacité de notre parc immobilier.

Au début de 2016, TELUS a eu l'honneur d'accueillir le premier ministre Justin Trudeau et ses homologues provinciaux pour le lancement du conseil IntelliProspérité. Cette initiative rassemble des dirigeants de l'industrie, des universitaires et des membres du gouvernement dans le but de mettre en place une économie verte et concurrentielle. Je suis fier de compter parmi les membres fondateurs de ce programme national dont la mission sera d'accélérer l'innovation écologique, d'accroître l'efficacité des ressources et de l'énergie, d'investir dans les infrastructures et les compétences, de mesurer le coût de la pollution et des déchets ainsi que de mesurer la valeur et de protéger la nature.

Nos lieux de travail de prochaine génération qui servent l'équipe et les communautés

En harmonisant notre vision de la durabilité et notre stratégie de l'immobilier, nous avons créé des lieux de travail de prochaine génération qui conjuguent excellence environnementale et innovation technologique. En septembre 2015, nous avons accueilli notre équipe au TELUS Garden, notre nouveau siège social au centre-ville de Vancouver. Doté d'un système énergétique collectif et de la plus grande installation de panneaux solaires dans l'histoire de Vancouver, l'immeuble arrive à réduire sa demande en énergie de près de 90 pour cent et ses émissions de dioxyde de carbone de plus d'un million de kilogrammes annuellement. Cela équivaut à planter 25 000 arbres chaque année. Au début de 2016, TELUS Garden a obtenu la certification LEED Platine et la note la plus élevée jamais accordée par le Conseil du bâtiment durable du Canada. Une reconnaissance prestigieuse qui souligne nos nombreuses innovations.



Le système énergétique collectif de TELUS Garden permet de réduire jusqu'à 90 % la demande en énergie.

La construction de notre deuxième tour de bureaux certifiée LEED Platinum au centre-ville de Calgary est commencée. Le TELUS SkyMC devrait ouvrir ses portes en 2018 et produire plus d'énergie qu'il n'en consommera. Il offrira à l'équipe de Calgary un lieu de travail sain et absolument magnifique, où ses membres pourront collaborer, innover et réaliser notre vision. Les clients d'abord et notre objectif d'être l'entreprise de services la plus recommandée au monde.

Notre centre de données Internet LEED Or témoigne une fois de plus de notre engagement à mettre les clients au cœur de nos actions en leur offrant des solutions écoénergétiques de calibre mondial. Fait notable, les super centres de données Internet intelligents de Kamloops et de Rimouski, de même que le centre de données modernisé de Laird à Toronto, démontrent une efficacité de 80 pour cent supérieure à celle des centres de données classiques. Ces centres hébergent nos services de collaboration infonuagiques, de gestion des TI et de cybersécurité.

Pour une sixième fois en autant d'années, TELUS figure au classement des 100 entreprises les plus durables au monde selon le magazine Corporate Knights. Une reconnaissance qu'elle doit en grande partie à sa gestion environnementale optimale, à ses investissements d'envergure dans des milieux de travail de calibre LEED Or et supérieur, et à son programme Styles de travail. Ce programme permet à 70 pour cent de ses membres de travailler à partir de la maison en tout temps ou occasionnellement. Je tiens à mentionner que TELUS fait partie des neuf entreprises canadiennes à figurer dans la liste en 2016, et la seule société de télécommunication en Amérique du Nord. De plus, TELUS a été nommée Chef de file de l'indice de durabilité Dow Jones nord-américain pour une quinzième année consécutive. Un tel exploit n'a jamais été réalisé auparavant par une société nord-américaine de télécommunication ou de câblodistribution.

Investir dans notre avenir

En cette ère numérique, nous travaillons sans relâche à améliorer et à renforcer les installations à large bande des services mobiles et filaires afin d'en assurer l'évolution partout au pays. Cela englobe entre autres la portée du réseau 4G LTE, le déploiement de petites cellules et un investissement générationnel dans la technologie de fibre optique. Nous sommes particulièrement enthousiastes à l'idée de faire profiter les maisons, les entreprises et les établissements communautaires de tous les avantages économiques, sociaux et environnementaux associés à l'utilisation du réseau de fibre optique de TELUS. En 2015, nous avons branché 63 collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Nous avons aussi annoncé une stratégie d'investissement d'un milliard de dollars, à Edmonton et également à Vancouver, pour prolonger le réseau de fibre optique jusqu'aux domiciles.

La fibre optique offre des vitesses de 150 mégabits par seconde et requiert moins d'énergie que les câbles de cuivre, puisqu'elle fonctionne sur un réseau « passif ». C'est-à-dire qu'aucune alimentation n'est nécessaire entre notre central à partir duquel le signal est émis et le domicile ou le bureau du client où il est reçu. Qui plus est, nous profitons du déploiement de la fibre optique pour restructurer nos réseaux en optimisant les zones écologiquement fragiles, comme les plaines inondables, et en remplaçant l'équipement désuet par des technologies de pointe plus durables et d'une fiabilité accrue. Ces nombreux avantages réduisent nos coûts d'exploitation et notre impact sur l'environnement.

Mettre l'innovation au service de la santé de tous les Canadiens

L'investissement que TELUS fait dans la fibre optique se répercute aussi sur son programme de transformation des soins de santé. Le raccordement des établissements de santé et des pharmacies au réseau le plus rapide, fiable et sécuritaire au pays place les patients au centre du continuum des soins et met la puissance de l'information au service de la santé.

En 2015, nous avons élargi la portée de nos solutions de dossier médical électronique qui servent aujourd'hui plus de 15 000 médecins partout au Canada. TELUS soutient près du tiers des pharmacies au pays au moyen de solutions logicielles et plus de 13 millions de Canadiens grâce à ses solutions de gestion des régimes d'assurance santé. En Ontario et en Colombie-Britannique, nous avons mis en œuvre, à titre d'essai pour le gouvernement, une solution de télésoins à domicile auprès de patients atteint d'une maladie chronique et ayant reçu leur congé d'un établissement de soins de courte durée.

De plus, les gouvernements de l'Alberta et de la Saskatchewan ont choisi TELUS comme fournisseur pour le déploiement imminent de leur solution de dossier de santé personnel. Nous voulons fournir aux citoyens les outils dont ils ont besoin pour mieux gérer leur santé et celle de leurs proches, et promouvoir ainsi une démarche plus préventive que curative à l'égard de la santé et du mieux-être.

Donner avec générosité et solidarité aux gens d'ici et d'ailleurs

La volonté inébranlable de redonner aux communautés, notamment dans les secteurs de la santé, de l'éducation et de l'environnement, est l'un des piliers sur lesquels reposent la marque et la culture de TELUS. En 2015, l'entreprise, son équipe et ses membres retraités ont honoré cette tradition sincère en versant près de 44 millions de dollars à des organismes caritatifs locaux et en faisant plus de 830 000 heures de bénévolat aux quatre coins du pays et partout dans le monde. Depuis 2000, nous avons versé 440 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et à des groupes communautaires. Des dons importants, certes, mais sans doute moins que ne l'ont été les 6,8 millions d'heures de bénévolat qui représentent près de 900 000 jours de travail bénévole au service de nos communautés et concitoyens.



Le montant que TELUS a versé aux organismes caritatifs et communautaires depuis 2000.

En 2015, la 10e édition des Journées du bénévolat de TELUSMC a marqué un jalon important, puisque nous avons atteint un nombre record de 17 850 bénévoles. Les membres de l'équipe, leurs familles et leurs amis se sont réunis pour prendre part à plus de 1 300 activités et pour prêter main-forte en servant des repas aux sans-abri, en plantant des arbres dans les parcs publics ou en distribuant des sacs à dos remplis de fournitures scolaires aux jeunes étudiants. La générosité de l'équipe de TELUS s'est aussi fait sentir dans des communautés à l'étranger : 7 250 membres de TELUS International ont participé aux activités organisées dans sept pays.

En 2015, TELUS a pu compter de nouveau sur ses comités d'investissement communautaire pour satisfaire de nombreux besoins dans les communautés. Le comité de TELUS International en Europe s'étant joint au groupe, TELUS a maintenant 15 comités d'investissement dans le monde qui financent des initiatives et des projets locaux pour aider de jeunes enfants et des adolescents à réaliser leur plein potentiel malgré des contextes de vie souvent très difficiles.

Pour répondre aux besoins des jeunes générations, nous avons créé TELUS AVERTIMD, un programme éducatif national sur l'utilisation réfléchie d'Internet et des téléphones intelligents. À la fin de 2015, plus de 860 000 Canadiens avaient déjà participé aux ateliers publics ou rejoint notre communauté en ligne. Cette initiative leur a permis de mieux comprendre l'univers numérique et comment agir en ligne de manière responsable en se protégeant adéquatement.

TELUS croit fermement à la symbiose qui existe entre le bien-être des communautés et le succès de l'entreprise. Les 22 milliards de dollars versés par TELUS et ses membres en impôts et frais de spectre à l'échelle nationale depuis 2000 en témoignent d'ailleurs éloquentement. Ces fonds aident à maintenir des services essentiels pour les Canadiens. Ce montant illustre aussi notre respect des lois fiscales canadiennes et internationales. Nous suivons les meilleures pratiques de gouvernance en ce qui concerne la déclaration ouverte et transparente des montants amassés depuis le tout début.

Le futur est toujours simple

Qu'il prenne la forme de technologies et de ressources, de gens et de compétences ou d'un cœur généreux, chaque investissement contribue à créer des communautés saines, durables et vivantes. Nos efforts collectifs contribuent à la réussite économique, sociale et environnementale du Canada et nourrissent sa réputation mondiale d'innovateur et de chef de file.

Aujourd'hui et pour les années à venir, TELUS poursuivra ses activités commerciales et communautaires dans un esprit d'ouverture, de transparence et d'intégrité en communiquant ses succès au public, mais aussi les défis qu'elle est amenée à relever. Comme toujours, nous joindrons nos efforts à ceux de nos clients, fournisseurs, partenaires d'affaires et collaborateurs communautaires pour trouver de nouvelles manières créatives d'appuyer les démarches de sensibilisation et de durabilité. Même si je suis assez satisfait du chemin parcouru à ce jour, je prévois des résultats encore meilleurs en 2016 et pour les années à venir.

J'espère qu'au terme de ce Rapport 2015 sur la durabilité, vous aurez ressenti l'engagement profond de l'équipe TELUS à adopter un mode de vie écologique, à faire des choix environnementaux responsables et à simplifier le futur pour la présente génération et celles qui lui succéderont.

Je vous remercie du soutien inestimable sur lequel nous pouvons compter pour accomplir notre travail dans l'intérêt de nos communautés et de notre planète.



Darren Entwistle

Membre de l'équipe TELUS

2.2

Le message du chef de la durabilité



C'est elle qui nous incite à innover et à intégrer la durabilité à l'ensemble de nos opérations.

Disons-le d'emblée, cette vision souligne avant tout l'envergure de notre responsabilité envers les générations actuelles et futures. Une responsabilité que nous assumons en appliquant à chacune de nos décisions les pratiques exemplaires les plus rigoureuses en matière de durabilité. Qu'il s'agisse de nos milieux de travail à la fine pointe des avancées sur le plan environnemental, de notre lutte contre les changements climatiques, du prolongement de notre réseau dans les régions éloignées ou de notre dévouement envers les moins nantis, cette vision oriente chacun de nos pas.

Je suis extrêmement fière de nos réussites en 2015. Nous avons notamment célébré l'ouverture de TELUS Garden de Vancouver où se trouve notre nouveau siège social international. Construit selon la norme LEED Platine, TELUS Garden est le projet d'immeuble LEED le mieux coté au Canada. L'endroit est doté d'un système énergétique collectif et de la plus imposante installation de panneaux solaires en ville. Ce projet immobilier ambitieux reflète bien notre engagement à mettre l'innovation au service de la durabilité.

Cela dit, notre succès ne peut être envisagé sans un partenariat et une collaboration étroite avec des organisations qui partagent notre engagement envers l'innovation et la durabilité et qui le font dans des sphères d'expertise qui s'harmonisent aux nôtres. De notre côté, nous avons créé notre propre Conseil national de la durabilité qui favorise l'intégration de ces principes à

L'année 2015 en a été une de renouveau pour l'équipe Durabilité de TELUS. Nous l'avons commencée avec un regain d'énergie extraordinaire et, au printemps, nous avons dévoilé notre vision en matière de durabilité – Inspirés par la nature : pour un avenir plus sain et plus durable. C'est sur cette vision que nous appuyons notre planification stratégique, nos actions et nos décisions.

l'échelle de TELUS. Je pense ici à la mise en œuvre de meilleures pratiques, au perfectionnement des compétences et à la diffusion des connaissances dans le cadre d'activités accessibles à tous, et qui témoignent de la diversité et de la créativité de nos membres.



L'entreprise figure parmi les employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada selon le Canada's Top 100 Employers.

En 2015, nos pratiques exemplaires en matière de rapports et de durabilité ont encore fait l'objet de reconnaissances. TELUS a été nommée l'un des **employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada** pour une cinquième année consécutive et figure à **l'indice de durabilité Dow Jones** (Amérique du Nord) pour la quinzième fois : un exploit qu'aucune autre société nord-américaine de télécommunication n'a encore réussi. Cependant, quels que soient nos actions et engagements envers le développement durable, notre industrie doit composer avec une demande énergétique croissante pour alimenter des réseaux toujours plus vastes et essentiels pour le branchement des communautés et de leurs citoyens. Ces difficultés recèlent néanmoins d'occasions d'innover et d'atteindre nos objectifs sur le plan social et environnemental. Notre engagement vise donc aussi la création de normes et d'objectifs stricts, de même que la recherche de solutions efficaces, y compris dans le secteur des énergies renouvelables.

Nous avons la ferme intention de poursuivre notre transformation en 2016 et pour les années à venir grâce à l'innovation, à la collaboration et à la franchise qui nous caractérisent en tant qu'entreprise citoyenne de premier plan. Pourquoi? Parce que c'est là notre nature profonde, mais surtout, parce que c'est la bonne chose à faire : pour nos enfants et notre entreprise et pour la planète que nous laisserons aux générations à venir.

Avec toute ma gratitude,

Andrea Goertz

Chef de Communications et durabilité
Membre de l'équipe TELUS, 22 avril 2016

2.3

Notre leadership en matière de durabilité

Inspirés par la nature :
pour un avenir plus sain et plus durable

Inspirée par la nature, l'équipe TELUS se passionne pour la création d'un avenir plus sain et plus durable. Nous croyons qu'il existe des liens étroits entre notre entreprise, notre équipe et la santé et la prospérité de nos communautés. En affaires, nous avons une approche équilibrée entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux. À cet égard, nous faisons des progrès vers nos objectifs de durabilité en :

- prenant des mesures pour réduire notre consommation d'énergie absolue et nos émissions de GES;
- investissant dans notre équipe et nos communautés, et en collaborant avec elles;
- renforçant notre gouvernance, notre transparence et notre divulgation;
- étendant notre réseau afin d'accroître la fiabilité et l'accessibilité pour tous les clients, y compris les personnes vivant dans des communautés éloignées;
- investissant dans la construction d'infrastructures et de bâtiments durables;
- unissant nos efforts à l'égard de la gestion des produits.

Ayant signé le **Pacte mondial des Nations Unies**  (PMNU) et harmonisé nos rapports avec les lignes directrices de la GRI, nous utilisons des cadres internationaux qui inspirent à la fois notre stratégie et nous aident à communiquer nos progrès aux parties prenantes. Ces mesures nous permettent d'atteindre des objectifs importants, notamment l'intégration de notre stratégie de durabilité avec des principes universels et des normes internationales et la communication d'information ciblée, complète et transparente sur notre rendement en matière de durabilité.

2.4

Les enjeux importants

Inspirés par la nature :
pour un avenir plus sain et plus durable

Dans le cadre de nos activités de gouvernance, nous examinons chaque année les enjeux importants pour TELUS et ses parties prenantes. Notre plus récente évaluation officielle commencée à la fin de 2014 s'est terminée au début de 2015. Celle-ci a été menée par étapes afin :

- de comprendre notre état actuel;
- d'établir une base de référence sur notre stratégie et notre rendement;
- d'actualiser notre vision de durabilité et des priorités stratégiques.

Cette façon de procéder aide à déterminer les inquiétudes des parties prenantes et à découvrir les problèmes émergents.

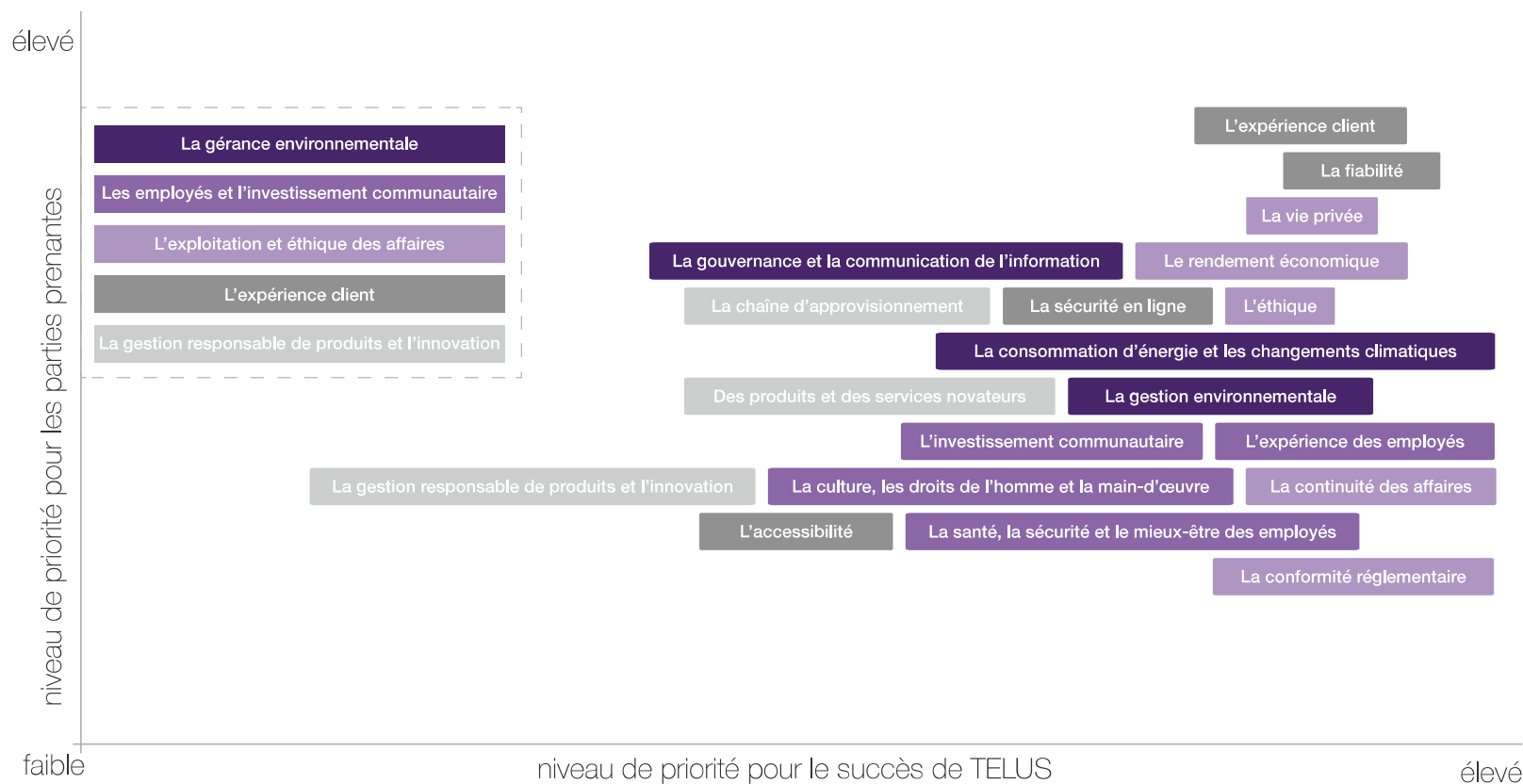


La stratégie, les rapports et les objectifs de TELUS en matière de durabilité s'appuient sur les enjeux importants prioritaires et font croître ses résultats.

Premièrement, nous avons classé les enjeux importants en ordre de priorité en fonction de notre principale stratégie d'affaires et de l'information recueillie auprès des parties prenantes. Ensuite, dirigée par notre chef de la durabilité, l'équipe de durabilité a collaboré avec les parties prenantes à l'échelle de TELUS pour élaborer des feuilles de route visant à mieux intégrer les questions de durabilité à tous nos secteurs d'exploitation, toujours en tenant compte des enjeux importants déjà cernés. Ce travail a permis d'établir des plans d'action, des indicateurs de rendement clés et une stratégie pour la présentation des rapports afin d'optimiser notre gestion de ces enjeux. Le Rapport sur la durabilité, y compris les objectifs, est structuré en fonction de nos domaines d'intervention privilégiés et des enjeux importants.

Nous croyons qu'un rapport sur la durabilité simplifié et axé sur notre stratégie et notre rendement en fonction des enjeux importants :

- sert mieux nos intervenants;
- augmente la mobilisation des employés;
- stimule l'innovation;
- donne de l'élan aux initiatives en matière de durabilité;
- favorise une meilleure gouvernance;
- accroît la responsabilité;
- accroît la pertinence et la lisibilité du rapport.



Enjeu important	Pour TELUS ceci signifie :
GÉRANCE ENVIRONNEMENTALE	
Consommation d'énergie et changements climatiques	Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et les coûts d'énergie, limiter les risques liés à l'énergie, chercher de nouvelles solutions énergétiques et soutenir les principes du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU).
Leadership environnemental	Satisfaire aux exigences juridiques, limiter les déversements, les rejets et les déchets, améliorer le système de gestion environnementale et accroître les efforts de formation en environnement.
RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS ET INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE	
Culture, droits de l'homme et main-d'œuvre	Favoriser une culture diversifiée qui permet à TELUS de tenir la promesse de sa marque, « le futur est simpleMD », et de soutenir les principes du PMNU sur les droits de l'homme et la main-d'œuvre.
Expérience des employés	Mobiliser les employés et investir dans les effectifs afin qu'ils puissent incarner les valeurs visant à améliorer la vie des gens, des communautés, des clients et de l'équipe.
Santé, sécurité et mieux-être des employés	Optimiser la santé, la sécurité et le mieux-être des employés pour leur bénéfice, réduire les coûts, améliorer la productivité et favoriser la réussite de l'entreprise.
Investissement communautaire	Créer de la valeur partagée et améliorer la vie des jeunes et de leur communauté au moyen d'investissements en santé, en technologie et en environnement.
EXPLOITATION DURABLE ET ÉTHIQUE DES AFFAIRES	
Performance et incidence économique	Miser sur la croissance économique durable au profit des investisseurs, des clients, des employés, des fournisseurs et des communautés où nous vivons, travaillons et offrons nos services.
Éthique	Mener ses activités de manière éthique et transparente, créer une culture de respect en milieu de travail et appuyer les principes du PMNU en matière de corruption.
Gouvernance et divulgation	Fournir les bases du leadership en matière de durabilité, accroître la transparence et la confiance des parties prenantes, et réduire des risques.
Conformité réglementaire	Veiller à ce que TELUS puisse réagir au changement et continuer de fournir les réseaux de haute qualité, robustes et novateurs auxquels les citoyens et les entreprises se fient tous les jours.
Continuité des affaires	Faire preuve de résilience en cas d'urgence et d'autres événements perturbateurs en se concentrant sur la fiabilité du réseau, des systèmes, des produits et services, et des employés.
EXPÉRIENCE CLIENT	
Fiabilité des réseaux et systèmes	Satisfaire les attentes des clients quant à la fiabilité du réseau et des systèmes, réagir rapidement et de façon responsable en cas d'incident.
Sécurité et confidentialité des données	Respecter la vie privée des clients et des employés, et assurer la sécurité des données grâce à une surveillance efficace et l'imputabilité.
Les clients d'abord	Offrir une expérience client exceptionnelle dans le cadre de sa démarche visant à devenir un chef de file mondial et faire en sorte que les clients recommandent ses produits, ses services et ses employés à d'autres.
Accessibilité	Faciliter l'accès et l'utilisation de ses produits et services à tous les clients, en particulier ceux qui ont un handicap ou vivent en région éloignée.
Sécurité en ligne	Informar les parents, les enfants et les éducateurs sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents en offrant une formation novatrice et des conseils utiles.
GESTION RESPONSABLE DE PRODUITS ET L'INNOVATION	
Chaîne d'approvisionnement durable	Créer des alliances stratégiques qui permettent d'offrir des produits et des services novateurs à ses clients et comprendre les risques et les opportunités économiques, sociales et environnementales.
Responsabilité commerciale de produits et services	Gérer les impacts environnementaux et sociaux, ainsi que les risques dès la conception jusqu'à l'utilisation des produits par les clients, y compris le recyclage et l'élimination.
Produits et services novateurs	Présenter des produits et des services qui aident les clients, les communautés et la société à atteindre leurs objectifs économiques, sociaux et environnementaux.

2.5

L'intégration des parties prenantes

Jour après jour, nous comptons sur nos parties prenantes, qui nous fournissent les renseignements qui façonnent le *Rapport sur la durabilité*.

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



Cadre de mobilisation des parties prenantes



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

Des procédures en place nous permettent d'intégrer la mobilisation des parties prenantes et les résultats connexes à nos processus et à nos activités de gouvernance, de planification stratégique et de prise de décisions, ainsi qu'à nos opérations. En 2015, nous avons entamé une démarche pour officialiser et rendre publique notre politique de mobilisation des parties prenantes internes, qui devra aborder la portée et l'orientation des méthodes de mobilisation, la priorisation des parties prenantes, la gestion des risques liés à la mobilisation et la communication. Nous comptons publier cette politique en 2015, mais en raison d'autres priorités de l'entreprise, ce travail est reporté à 2016.

Toutefois, au moyen d'une collaboration continue avec les parties prenantes, de revues des médias, de dialogues portant sur les activités du secteur, d'ateliers, de discussions et de recherches menées à l'interne, nous avons établi l'ordre prioritaire des groupes de parties prenantes et nos activités de mobilisation des parties prenantes. Les groupes avec lesquels nous collaborons le plus souvent sont les clients, les employés, les actionnaires et les organismes de réglementation.

En 2015, nous avons aussi jeté les bases d'un panel de parties prenantes externes qui devrait voir le jour au deuxième trimestre de 2016. Ce panel se rencontrera au moyen d'un outil en ligne conçu spécialement pour TELUS par une entreprise spécialisée indépendante. Les participants pourront afficher des commentaires sur différents enjeux concernant la durabilité et notre rapport, répondre aux autres commentaires, poser des questions et déterminer les enjeux prioritaires au moyen du clavardage et d'un mécanisme de vote en ligne. Nous prévoyons présenter les points essentiels de cette mobilisation dans notre Rapport sur la durabilité de 2016.

2.6

La gouvernance et la communication de l'information

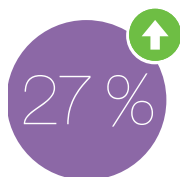
Un aperçu

À TELUS, nous sommes déterminés à suivre des pratiques saines et efficaces en matière de gouvernance d'entreprise et à présenter une information fidèle et complète. Nous nous distinguons par les efforts constants que nous consacrons à la recherche de nouvelles approches et de normes plus rigoureuses en vue d'accroître la transparence et d'assurer l'intégrité de nos gestes.

Favoriser la bonne gouvernance

L'intention stratégique de TELUS constitue le fondement de son programme de gouvernance. Elle est soutenue par **six impératifs stratégiques** . Ces derniers guident nos efforts et constituent un cadre pour nos actions. Les membres de l'équipe TELUS collaborent pour offrir des services dignes de sa marque, « le futur est simpleMD », et les valeurs suivantes nous guident dans nos efforts :

- 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 pourcentage de membres indépendants du conseil d'administration de TELUS qui sont des femmes; une représentation minimale de 30 % d'ici 2018 est visée.

Chaque année, nous établissons des **priorités de l'entreprise**  qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance nationale et qui accordent la priorité aux clients.

Année après année, nous prenons des initiatives qui nous aident à maintenir une bonne gouvernance. Parmi ces initiatives, celles qui suivent sont dignes de mention.

Nous estimons qu'il est essentiel, pour connaître du succès, de promouvoir la diversité au sein de notre conseil et de ses comités. La diversité permet d'enrichir l'éventail de perspectives et d'expériences et de mieux refléter les collectivités et les clients auxquels nous offrons nos services. Dans cette optique, nous nous sommes fixé les objectifs suivants : compter, d'ici mai 2017, au moins 30 pour cent d'administrateurs indépendants d'origines diverses et au moins 25 pour cent – 30 pour cent d'ici 2018 – d'administrateurs de chaque sexe au conseil d'administration. À l'heure actuelle, 45 pour cent de nos administrateurs indépendants en nomination à l'assemblée annuelle de 2016 proviennent de divers horizons, et 27 pour cent sont des femmes.

Encourager la communication

En 2015, afin d'encourager un dialogue direct entre le conseil et nos actionnaires, le conseil a adopté une *Politique d'engagement des actionnaires* distincte. Auparavant, cette politique faisait partie de la politique combinée sur le vote consultatif et sur l'engagement des actionnaires adoptée en 2010. La nouvelle politique témoigne de l'importance que nous accordons à la communication avec nos actionnaires, et elle encourage un dialogue ouvert et sincère.

De plus, nous reconnaissons l'importance de maintenir ouvertes les lignes de communication avec nos investisseurs pour les aider à prendre des décisions de placement judicieuses et éclairées. Nous considérons d'ailleurs que cela fait partie intégrante de notre démarche d'interaction avec nos actionnaires et investisseurs.

En 2015, TELUS a organisé quatre téléconférences en webdiffusion, et nous avons participé à de nombreuses présentations et tournées à l'intention des investisseurs. Vous pouvez les visionner ou vous renseigner sur les activités à venir à telus.com/investisseurs .

Les membres de la haute direction de TELUS ont aussi rencontré de nombreux investisseurs institutionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe. L'année dernière, nous avons publié notre nouveau Rapport annuel sur la transparence. Nous y expliquons comment nous répondons aux demandes de renseignements sur nos clients provenant d'organismes chargés de l'application de la loi et d'autres organisations gouvernementales. Ce rapport démontre notre détermination à protéger la vie privée de nos clients tout en aidant les organismes chargés de l'application de la loi et les fournisseurs de services d'urgence. Il contient également des données sur le nombre et les types de demandes de renseignements que nous recevons chaque année. Le *Rapport sur la transparence* est intégré au présent Rapport sur la durabilité.

Aspirer à agir en toute intégrité

À TELUS, nous observons des normes d'éthique élevées dans tout ce que nous entreprenons. Nous reconnaissons que partager le même souci d'intégrité est la clef de voûte pour mériter la confiance de nos clients et autres parties prenantes. En 2015, la Politique d'éthique a été renommée le [Code d'éthique et de conduite](#)  de TELUS afin de mieux démontrer la façon dont ce programme lie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires, ainsi que les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés. Pour nous assurer qu'il demeure pertinent, nous mettons ce code à jour annuellement.

Chaque année, nous mettons aussi à jour notre cours en ligne « Intégrité » qui présente les normes de confiance, de respect et d'intégrité que les membres de l'équipe et les employés contractuels doivent suivre. Le cours, qui est obligatoire pour tous les membres de l'équipe et la plupart des contractuels, regroupe de l'information importante sur notre éthique, le

respect en milieu de travail, la sécurité dans l'entreprise, la protection de la vie privée, la lutte contre la corruption et d'autres politiques d'entreprise.

Nous nous engageons à adopter des pratiques de gouvernance d'entreprise saines et durables. Ces pratiques fournissent une assise solide à l'équipe de direction chargée de la durabilité à TELUS et s'appuient sur les considérations suivantes :

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

En 2013, nous avons lancé notre indice d'intégrité novateur, qui comprend des mesures internes et externes de la conformité aux (*italic*) Code de conduite (*end italic*), ainsi que des mesures sur les comportements des cadres supérieurs et l'efficacité de la formation.

Nos parties prenantes accordent une grande importance à la gouvernance. Chaque année, nous nous efforçons de fournir une plus grande transparence et d'appliquer de nouvelles normes d'intégrité dans toutes nos activités. Voici des exemples de nos meilleures pratiques de longue date en matière de gouvernance :

- Nous élisons nos administrateurs depuis huit ans selon une politique de vote majoritaire.
- Nous avons tenu notre cinquième vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction en 2015 et avons obtenu l'approbation de 95,6 pour cent des actionnaires.

- Nous améliorons sans cesse notre culture de prise en charge des risques et notre excellent cadre de gouvernance et d'appréciation des risques. Nous demandons à la direction et au conseil d'évaluer les perceptions, la tolérance et la résilience à leur égard et d'intégrer leur appréciation des risques dans leurs décisions clés.
- Des mises à jour trimestrielles, adressées à la haute direction et au conseil, présentent les points saillants sur les stratégies d'atténuation des principaux risques de l'entreprise.
- Nous greffons à nos pratiques d'évaluation et d'atténuation des risques un Comité de gouvernance sur la gestion des fraudes et un Comité directeur sur la gestion de la sécurité, ainsi qu'une Politique de conduite fiscale et de gestion des risques.
- Nous respectons les dispositions sur la définition d'indépendance des normes de gouvernance de la Bourse de New York (NYSE).

Pour obtenir une description complète des pratiques de gouvernance d'entreprise de TELUS, y compris les politiques visant le conseil et la communication de l'information sur les pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la NYSE, reportez-vous à la [circulaire d'information 2016 de TELUS](#) ou visitez telus.com/gouvernance.

La rémunération de la haute direction

La philosophie de rémunération des membres de la haute direction à TELUS se fonde sur le rendement et trace un lien clair et direct entre la rémunération et l'atteinte des objectifs de l'entreprise (à court, moyen et long terme). Inspirée à la fois d'approches fondées sur le marché et sur le rendement, la rémunération est structurée selon une juste combinaison de méthodes fixes et à risque, qui tiennent compte du rendement individuel, du rendement de l'entreprise et des données sur la rémunération du marché. Les pratiques de rémunération de TELUS sont éprouvées et nécessitent la prise en compte d'un certain nombre d'indicateurs de rendement internes et externes, conformément à notre philosophie de rémunération au rendement. Le comité de la rémunération du conseil d'administration est chargé d'examiner et d'approuver les lignes directrices en matière de rémunération de tous les vice-présidents à la direction, à l'exception du chef de la direction, et d'examiner la rémunération du chef de la direction et de formuler des

recommandations à cet égard au conseil d'administration. Pour en savoir davantage sur notre philosophie de rémunération, consultez la [circulaire d'information 2016 de TELUS](#).

La gestion du risque

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

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

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

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

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation et de réduction des risques à la section 10 (Risques et gestion des risques) du Rapport annuel de gestion dans notre [Rapport annuel de 2015](#).

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

L'intention stratégique de TELUS constitue le fondement de son programme de gouvernance. Elle est soutenue par **six impératifs stratégiques** [↗](#). Ces derniers guident nos efforts et constituent un cadre pour nos actions. Les membres de l'équipe TELUS collaborent pour offrir des services dignes de sa marque, « le futur est simpleMD », et ces valeurs nous guident.

- 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.

Chaque année, nous établissons des **priorités de l'entreprise** [↗](#) qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance nationale et qui accordent la priorité aux clients.

Le comité directeur de la durabilité

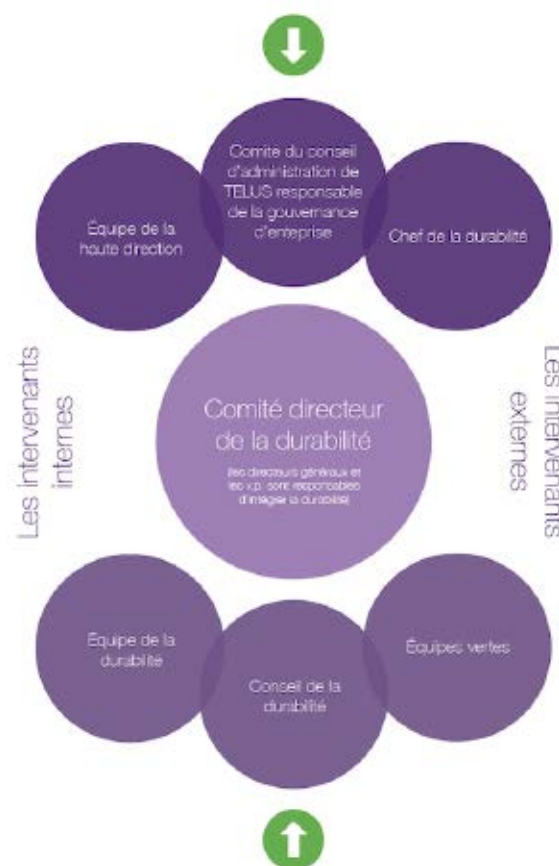
L'équipe de la haute direction de TELUS [↗](#) a la responsabilité globale du rendement en matière de durabilité. Au début de 2015, à la suite de l'élaboration des nouvelles stratégies et feuilles de route en matière de durabilité, nous avons mis sur pied un comité directeur de la durabilité (ancienne équipe de direction chargée de la responsabilité sociale de l'entreprise). Les membres du comité sont des hauts dirigeants provenant de toutes les unités d'affaires de TELUS. Ils sont responsables de l'intégration et de la mise en œuvre des éléments de durabilité dans l'ensemble de l'entreprise, en collaboration avec l'équipe de durabilité. De plus, le comité favorise une culture de durabilité, se réunit régulièrement pour passer en revue les progrès par rapport à nos objectifs et évalue les initiatives existantes et nouvelles.

Le comité fournit chaque trimestre des analyses au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du **conseil d'administration de TELUS** [↗](#) et informe aussi le comité d'audit de l'avancement du Rapport sur la durabilité, habituellement au premier trimestre de chaque année.

Le chef de la durabilité est un haut dirigeant qui rend compte au comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS.

Elle est responsable d'approuver l'orientation stratégique de l'ensemble des programmes de durabilité. Notre Rapport annuel sur la durabilité démontre à quel point nous travaillons dur aujourd'hui, sans sacrifier demain. Il est un moyen de regrouper les commentaires des parties prenantes sur nos programmes et notre rendement, afin que nous puissions respecter notre engagement envers la santé des gens, des communautés et de la planète.

Gouvernance en matière de durabilité



Pour obtenir une description complète des pratiques de gouvernance d'entreprise de TELUS, y compris les politiques visant le conseil et la communication de l'information sur les pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la NYSE, reportez-vous à la circulaire d'information 2016 de TELUS ou consultez la [section réservée à la gouvernance](#)  sur notre site web.

2.7

Les objectifs

Cette section contient de l'information prospective visée par l'avertissement sur les énoncés prospectifs à la section [1.1 du rapport](#) .

En 2015, nous avons atteint 13 des 16 objectifs de durabilité associés à nos enjeux importants. Nous avons atteint nos deux objectifs environnementaux concernant la réduction de la consommation d'énergie et d'achat de papier, ainsi que les trois objectifs concernant la mobilisation et la sécurité des employés. Dans la même veine, nos objectifs de gouvernance concernant l'éthique et la chaîne d'approvisionnement ont été atteints.

Une amélioration considérable sur le plan de notre objectif concernant les clients ne nous a pas permis de l'atteindre. Du côté des objectifs communautaires et économiques, nous en avons atteint trois sur quatre.

Durant l'année 2016, nous réévaluerons nos objectifs et privilégierons les objectifs à long terme plutôt qu'annuels afin d'observer une amélioration significative du rendement sur les enjeux de durabilité qui sont importants aux yeux des parties prenantes et de TELUS.

2.7

Les objectifs 2016 en matière de durabilité

Enjeu important	Indicateur de rendement clé	Objectif en 2016		Résultat en 2015	Objectif en 2015
Gérance de environnementale	Réduction de la consommation de papier	10 %	✓	9.8 %	10 %
Changements climatiques	Réduction annuelle de la consommation d'énergie	36,5 GWh	✓	49,9 GWh	42,5 GWh
Investissement communautaire	Total des heures de bénévolat effectuées par l'équipe TELUS bienfaisance	860 000	✓	830 000	s.o.
	Probabilité qu'on nous recommande (PQNR) : TELUS favorise le mieux-être dans ma communauté	45 %	✗	41 %	42 %
	Participation aux Journées du bénévolat de TELUS - Échelle nationale	19 000	✓	17 850	16 000
	Participation aux Journées du bénévolat de TELUS - Échelle internationale	8 000	✓	7 250	7 000
Relation avec les employés	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS)	88 %	✓	87 %	87 %
	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS International)	82 %	✓	80 %	79 %
	Sécurité - accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personnes travaillées	0.70 accidents avec perte de temps	✓	0.70 accidents avec perte de temps	0.70 accidents avec perte de temps
Indice d'intégrité	Indice	94,5	✓	94,42	94
Chaîne d'approvisionnement	Évaluations des risques pour les fournisseurs complétées	s.o.	✓	100 %	65 %
Les clients d'abord	Plaintes envers TELUS en tant que pourcentage de l'ensemble des plaintes au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)	4 %	✗	4.7 %	4 %

Les objectifs 2016 en matière de durabilité (cont.)

Enjeu important	Indicateur de rendement clé	Objectif en 2016		Résultat en 2015	Objectif en 2015
Rendement et retombées économiques ¹	Produits d'exploitation (consolidés)	Veuillez consulter le Rapport annuel de 2015 ➡	✓	12,5 milliards de dollars Hausse de 4,2 %	de 12,35 à 12,55 milliards de dollars Hausse de 3 à 5 %
	Bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements (BAIIA) ²	Veuillez consulter le Rapport annuel de 2015 ➡	✓	4,49 milliards de dollars Hausse de 4,6 %	de 4,4 à 4,575 milliards de dollars Hausse de 3 à 7 %
	Bénéfice par action (BPA) de base	Veuillez consulter le Rapport annuel de 2015 ➡	✓	2,48 \$ ² Hausse de 7,4 %	de 2,40 à 2,60 \$ Hausse de 4 à 13 %
	Dépenses en immobilisations ³	Veuillez consulter le Rapport annuel de 2015 ➡	✗	2,58 milliards de dollars Hausse de 9,2 %	Semblable à 2014 (2,4 milliards de dollars)

¹ Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts. Le BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts, est une mesure non conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes internationales d'information financière (IFRS) du Conseil des normes comptables internationales (IASB). Par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Consultez la rubrique 11 du Rapport de gestion dans notre Rapport annuel de 2015.

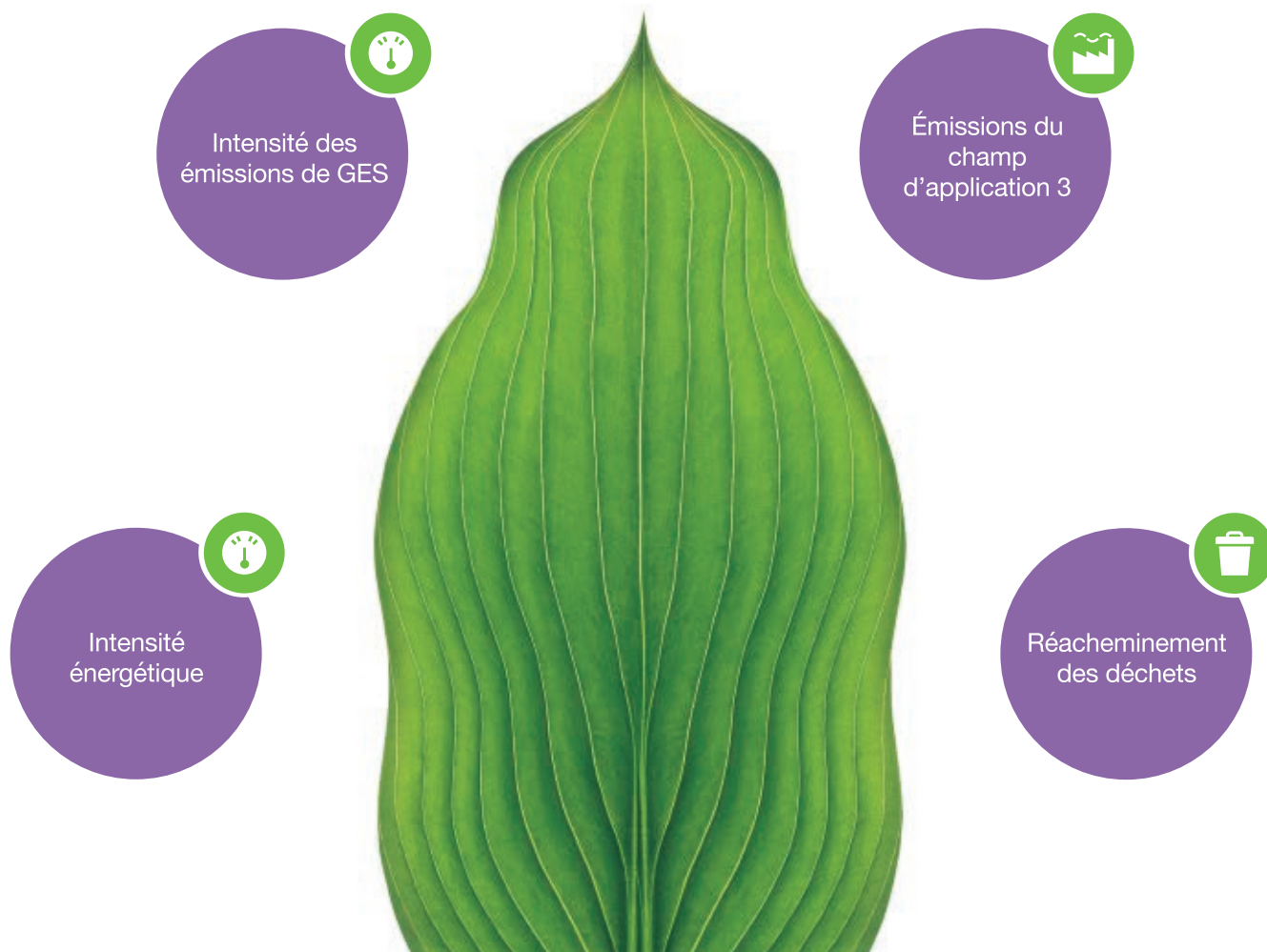
² Reflète le BPA de base, tel qu'il est présenté, excluant l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts supplémentaires excédant notre prévision initiale de 75 millions de dollars au titre des coûts de restructuration et autres coûts, de même que les ajustements fiscaux.

³ La prévision des dépenses en immobilisations a été révisée au deuxième trimestre de 2015 et portée à environ 2,5 milliards de dollars. Licenses de spectre et transactions non monétaires exclues.



La gérance environnementale

Notre dévouement à la protection environnementale ne se manifeste pas seulement par des mesures de conformité. Nous faisons des gestes concrets pour lutter contre les changements climatiques et pour améliorer l'efficacité d'utilisation des ressources. Nous sommes régis par notre système de gestion environnementale certifié selon la norme ISO.





LA GÉRANCE ENVIRONNEMENTALE

Voici la responsable des jardins de TELUS House Toronto

Dans les hauteurs de la ville, le printemps est déjà arrivé grâce à Renee Nadeau, agricultrice urbaine. Elle partage ses délices du jardin de plusieurs façons.

Renee Nadeau ne le crie peut-être pas sur tous les toits, mais chose certaine, elle vit sa passion sur le toit de TELUS House au centre-ville de Toronto. Agricultrice urbaine et jardinière communautaire, elle crée des liens entre les gens, les espaces urbains et la durabilité

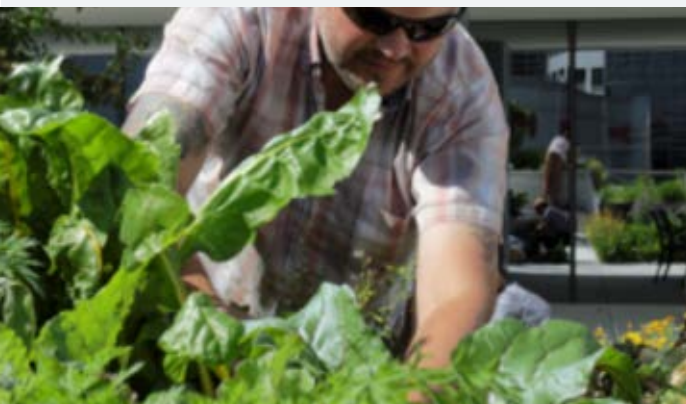
En tant que responsable des jardins de TELUS House, Renee prend soin au quotidien des fruits, des légumes, des fines herbes et des plantes médicinales qui poussent dans l'un des trois jardins sur les toits de l'édifice de 30 étages dans le centre-ville de Toronto. Elle agit aussi à titre de ressource et de conseillère auprès du nombre croissant d'employés de TELUS qui viennent profiter de cet espace, mettre les mains à la terre ou en apprendre davantage sur la culture des aliments. Certains arrosent le jardin, lavent les carottes et les radis ou arrachent quelques mauvaises herbes entre deux réunions et d'autres viennent seulement pour relaxer et regarder les abeilles qui viennent nous visiter depuis le jardin sur le toit du Royal York Hotel, juste à côté.

« Il est très motivant de voir les employés de TELUS s'arrêter et s'intéresser à la récolte, à l'arrosage et à l'entretien du jardin communautaire sur le toit de notre immeuble. »

— **Renée Nadeau**, responsable des jardins de TELUS



Même si le jardinage sur le toit peut présenter des difficultés bien précises en raison de l'ensoleillement intense et des vents violents, Renee a prouvé que sa passion, son savoir-faire et ses bénévoles déterminés lui permettent de récolter de délicieux produits biologiques. La récolte est si abondante que Renee organise chaque semaine un marché fermier où les employés peuvent acheter divers produits frais en échange d'un don. L'an dernier, le jardin a surpassé les attentes et l'espace de 84 mètres carrés a produit 272 kg de fruits et légumes frais. Les efforts de tous les collaborateurs ont permis d'amasser plus de 1 500 \$ au profit de Green Thumbs Growing Kids.





Un effort d'équipe vert

Pour cette deuxième année, Renee a des attentes encore plus élevées envers le petit jardin capable de tout. L'année dernière, l'expérience lui a permis d'en apprendre beaucoup sur les conditions de production et les plantes qui conviennent à cet environnement. Cette année, elle se concentre sur les produits préférés des employés : pois, fèves, carottes, radis, betteraves, ail, tomates, aubergines, poivrons, chou frisé et fines herbes. Elle a aussi eu le plaisir de diriger un programme de partage de semences. L'automne dernier, on pouvait laisser les plantes produire des semences, qui étaient ensuite récoltées, séchées et préservées en vue d'être plantées cette année. Ces semences ont été distribuées à des employés, qui s'essaient maintenant au jardinage biologique à la maison.

Grâce à la passion contagieuse de Renee, le jardin de TELUS House est désormais un lieu fertile où l'inspiration et la durabilité sont omniprésentes. Tout le monde peut consulter le blogue de Renee (disponible en anglais seulement), où elle traite du jardin, donne des conseils de jardinage et recommande même des logiciels pour aider les gens à faire pousser leurs propres aliments.

Un aperçu

À TELUS, nous sommes convaincus qu'il nous incombe d'atténuer l'impact environnemental de nos activités. Nous devons agir ainsi, non seulement par principe moral, mais aussi par souci de protéger l'environnement pour les générations à venir. Nous prenons des mesures proactives de lutte contre les changements climatiques : évaluation et réduction des émissions globales, réduction au maximum des déversements, des rejets et des déchets, amélioration de notre système de gestion environnementale, et construction d'un réseau de centres de données et d'immeubles de bureaux selon des méthodes durables qui réduisent notre empreinte écologique au maximum.

Les divers paliers du gouvernement, tout comme la société en général, exigent que nous tenons compte des risques associés aux changements climatiques. Selon le [Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat](#)  (GIEC), les émissions de CO₂, la combustion de combustibles fossiles et les procédés industriels à l'échelle mondiale ont contribué à l'augmentation d'environ 78 pour cent des émissions totales de gaz à effet de serre (GES) de 2000 à 2010. L'augmentation des émissions est liée à l'augmentation du nombre de phénomènes météorologiques extrêmes qui peuvent avoir une incidence sur les activités de TELUS et nuire aux services offerts aux clients.

Notre engagement à s'attaquer à notre propre impact environnemental est soutenu par une équipe interne chargée d'établir des objectifs annuels de réduction de consommation d'énergie et de nos émissions de GES. L'évaluation de nos activités et la réduction des impacts négatifs sont fortement appuyées par tous les échelons de notre entreprise, de l'équipe de direction aux équipes de travail qui gèrent les projets environnementaux.

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

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

chercher d'autres solutions énergétiques et à appuyer les principes du PMNU sur l'environnement.

3.1

La consommation d'énergie et les changements climatiques

Un aperçu

La croissance du trafic de données mobiles sur les réseaux de TELUS d'une année à l'autre est fulgurante. Cette croissance s'accompagne d'une dépendance accrue envers l'énergie pour alimenter nos réseaux. Pour atteindre nos objectifs en matière de changements climatiques, nous mettons en œuvre des programmes d'efficacité énergétique et examinons l'intensité des émissions issues de notre portefeuille énergétique.

La méthodologie de déclaration

La méthodologie que nous utilisons pour déclarer notre consommation d'énergie et nos émissions de [GES respecte celle du Protocole sur les gaz à effet de serre \(Greenhouse Gas Protocol\)](#):  (disponible en anglais seulement). Les facteurs d'émission sont tirés du [Rapport d'inventaire national du Canada](#) .

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

- **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
- **Champ d'application 3** : autres sources d'énergie telles que les déplacements en avion, les déplacements des employés pour se rendre au travail et l'utilisation des appareils mobiles.

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

3.1.1

L'efficacité énergétique

En 2015, nous avons éliminé 49,9 GWh de pertes énergétiques annualisées et réalisé des économies de 5,2 millions de dollars grâce à la mise en place de près de 70 initiatives de réduction de consommation d'énergie.



Une élimination d'une perte de 49,9 GWh en énergie et des économies de 5,2 millions de dollars en coûts d'énergie (ce qui correspond à l'équivalent de 131 845 871 kilomètres parcourus avec une voiture de taille moyenne).

Principaux faits saillants du programme :

- économie de 59,9 millions de dollars en coûts opérationnels depuis le lancement du programme;
- amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans des immeubles de 16,5 GWh;
- élimination de 30 GWh par le retrait d'équipement désuet et la mise hors service de serveurs et de dispositifs de stockage;
- réduction de la consommation d'énergie de 3,4 GWh grâce aux programmes de consolidation de l'immobilier et d'efficacité énergétique et à la mise en œuvre du programme Styles de travail.

Nous avons aussi installé trois sites à énergie solaire en 2015 :

- Central téléphonique à Banff (Alberta) : production de 13 000 kWh par an;
- Immeuble Lendrum à Edmonton (Alberta) : production de 44 000 kWh par an;
- TELUS Garden à Vancouver (Colombie-Britannique) : production de 65 000 kWh par an.

Malgré notre volonté d'atteindre nos objectifs ambitieux de réduction des GES et de la consommation d'énergie, nous devons composer avec l'expansion de nos réseaux et la demande accrue en énergie qui en découle. Pour atteindre nos objectifs de 2020 en matière de changements climatiques, nous continuerons à axer avant tout sur notre programme

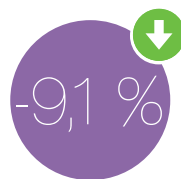
de gestion de l'énergie, lequel cible les projets qui nous assurent d'une efficacité énergétique accrue, tout en favorisant la croissance de notre entreprise. Nous planifions aussi acheter des crédits d'énergie renouvelable et étendrons graduellement notre infrastructure d'énergie renouvelable. Conformément à nos processus de gouvernance des objectifs, nous évaluerons également nos objectifs et nos hypothèses.

3.1.2

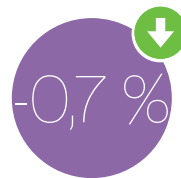
Les résultats en matière de consommation d'énergie

En 2015, notre consommation globale d'énergie a chuté de 3,2 pour cent par rapport à 2014. Ce recul peut être attribué aux mesures de consolidation immobilière dans les immeubles dont nous sommes locataires ou propriétaires. Des mises hors service ou des mises à niveau d'équipement et de réseau patrimonial nous ont permis de réaliser d'autres économies d'énergie.

En 2015, grâce aux améliorations soutenues que nous apportons à nos méthodes de déclaration, nous avons pu reformuler certaines données passées. Comme les modifications n'excèdent pas cinq pour cent des données annuelles totales, elles sont négligeables. Notre consommation totale d'énergie en 2015 a été de 1 316 GWh, soit **A** 353 GWh d'énergie du champ d'application 1 et **A** 963 GWh du champ d'application 2.



La variation en pourcentage de la consommation d'énergie du champ d'application 1 depuis 2014.



La variation en pourcentage de la consommation d'énergie du champ d'application 2 depuis 2014.

Consommation d'énergie totale (GWh)

	eGWh										
	2015	% de variation	2014	% de variation	2013	% de variation	2012	% de variation	2011	% de variation	2010
Champ d'application 1, Canada	352 624	-9,1 %	388 084	1,7 %	381 632	-0,4 %	383 013	-5,9 %	407 170	-2,1 %	416 099
Champ d'application 2, Canada	934 422	-,7 %	941 333	3,4 %	910 479	0,8 %	902 817	-0,1 %	903 453	5,8 %	853 754
Total des champs d'application 1 et 2, Canada	1 287 046	-3,2 %	1 329 417	2,9 %	1 292 111	0,5 %	1 285 830	-1,9 %	1 310 623	3,2 %	1 269 853
Champ d'application 1, TELUS International	824	-9,7 %	913	128,2 %	400	18,8 %	337	400,6 %	67	n/a	-
Champ d'application 2, TELUS International	28 574	5,0 %	27 226	4,4 %	26 087	4,2 %	25 032	56,6 %	15 989	-0,2 %	16 093
Total des champs d'application 1 et 2, Canada et TELUS International	1 316 444	-3,0 %	1 357 556	3,0 %	1 318 598	0,6 %	1 311 199	-1,2 %	1 326 679	3,2 %	1 285 946

La comparaison avec l'année de référence

À la fin de 2015, nous avons augmenté notre consommation d'énergie absolue de 1,4 pour cent par rapport à l'année de référence de 2010.

Comme nous avons évalué à 3 pour cent la croissance annuelle au moment de fixer nos objectifs relatifs aux changements climatiques, cette légère augmentation sur une période de cinq ans prouve que notre programme de gestion de l'énergie et les autres initiatives de réduction ont eu l'effet escompté. La croissance de nos activités et l'augmentation de la demande des clients pour les données nous poussent à explorer continuellement de nouvelles avenues sur le plan de l'efficacité énergétique.

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

	2015	Comparaison avec l'année de référence (%)	2010
Champ d'application 1 (MWh)	352 624	-15,3 %	416 099
Champ d'application 2 (MWh)	934 422	9,4 %	853 754
Total des champs d'application 1 et 2	1 287 046	1,4 %	1 269 853

Les indicateurs d'intensité

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



La variation sur 12 mois en MWh par million de dollars de produits d'exploitation.

La quantité de MWh par connexion client de TELUS a été réduite de 5,3 pour cent et la quantité MWh par million de dollars de produits d'exploitation a été réduite de 7,1 pour cent sur 12 mois. De plus, notre intensité énergétique par connexion client a été réduite de 14,3 pour cent depuis l'année de référence de 2010 et notre intensité énergétique par million de dollars de produits d'exploitation a été réduite de 20,7 pour cent pour la même période.

Intensité énergétique au Canada : Connexion client

	2015	Variation sur 12 mois (%)	2014
Clientèle nette (millions)	12 495	2,2 %	12 280
MWh par client	0,103	-5,3 %	109
	2015	Variation sur 12 mois (%)	2010
Clientèle nette (millions)	12 495	18,3 %	10 560
MWh par client	0,103	-14,3 %	120

Intensité énergétique au Canada : Produits d'exploitation

	2015	Variation sur 12 mois (%)	2014
Produits d'exploitation annuels (en millions de dollars)	12 502	4,2 %	12 002
MWh par produit d'exploitation	103	-7,1 %	111
	2015	Variation sur 12 mois (%)	2010
Produits d'exploitation annuels (en millions de dollars)	12 502	27,8 %	9 779
MWh par produit d'exploitation	103	-20,7 %	130

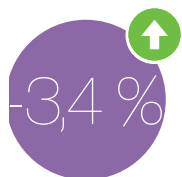
3,1,3

Les résultats en matière d'émissions de gaz à effet de serre

Les émissions de GES dépendent de facteurs internes, comme la consommation d'énergie réelle, et de facteurs externes, comme les facteurs d'émission, qui s'appliquent à la consommation d'énergie de TELUS selon la source (lieu) et le type d'énergie utilisée. Étant donné que nos sources d'émissions se situent largement en Colombie Britannique et en Alberta, les facteurs d'émission influent sur nos résultats. En 2015, le facteur d'émission pour l'électricité de la Colombie-Britannique a augmenté de 84 pour cent, bien qu'il demeure 55 fois plus propre que celui de l'Alberta. Nos émissions de 2015 en Colombie-Britannique sont donc près de 2 000 tonnes plus élevées qu'elles auraient été si les facteurs d'émission étaient demeurés identiques à ceux de 2014.



La variation en pourcentage des émissions de GES du champ d'application 1 comparativement à 2014.



La variation en pourcentage des émissions de GES du champ d'application 2 comparativement à 2014.

Malgré des facteurs d'émission qui fluctuent, dans l'ensemble, nos émissions de GES en 2015 ont augmenté de seulement 0,7 pour cent. Cette légère augmentation a été causée par l'augmentation des facteurs d'émission en Colombie-Britannique et la croissance de 32 pour cent de notre réseau mobile dans l'Ouest canadien en 2015. Nos émissions totales en 2015 sont comme suit : 385 228 tonnes d'équivalent CO₂, comprenant 75 695 tonnes d'équivalent CO₂ pour les émissions du champ d'application 1 et 309 533 tonnes d'équivalent CO₂ pour les émissions du champ d'application 2.

En 2015, grâce aux améliorations soutenues que nous apportons à nos méthodes de déclaration, nous avons pu reformuler certaines données passées. Comme les modifications n'excèdent pas cinq pour cent des données annuelles totales, elles sont négligeables.

Pour plus de détails sur nos émissions de gaz à effet de serre, veuillez vous référer à notre [Bilan des émissions de gaz à effet de serre de 2015](#) .

Notre parc de véhicules

Le parc de véhicules que nous utilisons à TELUS pour la livraison de produits et la prestation de services mobiles et filaires est à l'origine de 40 pour cent des émissions du champ d'application 1. En 2015, les émissions globales associées au parc de véhicules ont augmenté légèrement de 2,2 pour cent, alors que le parc a été amputé de 15 véhicules, passant de 4 587 à 4 572 de 2014 à 2015. L'augmentation modeste des émissions associées aux véhicules peut être attribuée à la croissance normale de nos activités.

En 2016, nous poursuivrons nos efforts visant une exploitation plus efficace des véhicules, notamment en misant sur l'utilisation totale de nos véhicules et l'efficacité des conducteurs. Nous évaluerons aussi les possibilités de remplacer les véhicules par des modèles hybrides ou électriques, lorsque les conditions le permettent.

Total des émissions de GES en tonnes d'équivalent dioxyde de carbone (équivalent CO₂)

	Tonnes d'équivalent CO ₂										
	2015	% de variation	2014	% de variation	2013	% de variation	2012	% de variation	2011	% de variation	2010
Champ d'application 1, Canada	75 483	-9,4 %	83 273	3,0 %	80 852	-1,4 %	82 015	-4,3 %	85 656	-2,8 %	88 165
Champ d'application 2, Canada	290 373	3,4 %	280 766	11,4 %	252 028	-16,6 %	302 089	0,2 %	301 340	-7,4 %	325 257
Total des champs d'application 1 et 2, Canada	365 856	0,5 %	364 039	9,4 %	332 880	-13,3 %	384 104	-0,7 %	386 996	-6,4 %	413 422
Champ d'application 1, TELUS International	212	-8,0 %	230	126,2 %	102	18,8 %	86	400,6 %	17	s,o,	-
Champ d'application 2, TELUS International	19 160	4,0 %	18 431	4,9 %	17 571	4,3 %	16 851	66,8 %	10 103	-0,6 %	10 169
Total des champs d'application 1 et 2, Canada et TELUS International	385 228	0,8 %	382 700	9,2 %	350 553	-12,6 %	401 041	1,0 %	397 116	-6,3 %	423 591

1 Facteurs d'émission du Rapport d'inventaire national

2 Selon la recommandation d'Environnement Canada, les potentiels de réchauffement planétaire (PRP) établis par le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) dans son Quatrième rapport d'évaluation (DRE) sont utilisés [link](#).

3 Les émissions du champ d'application 1 incluent du biodiesel, du diesel, du gaz, des hydrocarbures halogénés, de l'huile légère, du gaz naturel et du propane.

4 Les émissions du champ d'application 2 incluent l'électricité, le chauffage et la climatisation et la vapeur.

La comparaison avec l'année de référence

Nos émissions annuelles de 2015 affichent une baisse de 11,5 pour cent par rapport à l'année de référence 2010. Cette baisse est attribuable en grande partie au nombre décroissant chaque année d'espaces de bureau découlant de la consolidation immobilière et du programme Styles de travail.

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

	2015	Comparaison avec l'année de référence (%)	2010
Champ d'application 1	75 483	-14,4	88 165
Champ d'application 2	290 373	-10,7	325 257
Total des champs d'application 1 et 2	365 856	-11,5	413 423

Les indicateurs d'intensité

Nous pouvons déterminer si nos activités atteignent le niveau d'efficacité voulu en comparant l'intensité des émissions de GES du champ d'application 1 et 2 au Canada à nos indicateurs de succès financiers.



La variation sur 12 mois en équivalent CO₂ par million de dollars de produits d'exploitation.

Les émissions par client de TELUS ont diminué de 1,6 pour cent et les tonnes d'équivalent CO₂ par million dollar de produits d'exploitation ont baissé de 3,5 pour cent sur 12 mois. De plus, l'intensité des émissions par connexion client a chuté de 25 pour cent depuis l'année de référence de 2010, et l'intensité des émissions par million de dollars en produits d'exploitation a baissé de 30,7 pour cent pour la même période.

Intensité des émissions de GES au Canada : Connexion client

	2015	Variation sur 12 mois	2014
Clientèle nette (millions)	12 495	2,2	12 228
Tonnes d'équivalent CO ₂ par client	2,93	-1,5	2,98

	2015	% de variation sur 12 mois	2010
Net Customer Base (M)	12 495	18,3	10 560
Tonnes CO ₂ e per customer	2,93	-25	3,91

Intensité des émissions de GES au Canada : produits d'exploitation

	2015	% de variation sur 12 mois	2014
Produits d'exploitation annuels (en M\$)	12 502	4,2	12 002
Tonnes d'équivalent CO ₂ par produits d'exploitation (en M\$)	29,26	-3,5	30,33

	2015	Comparaison avec l'année de référence (%)	2014
Produits d'exploitation annuels (en M\$)	12 502	27,8	9 792
Tonnes d'équivalent CO ₂ par produits d'exploitation (en M\$)	29,26	-30,7	42,22

3.1.4

Les émissions du champ d'application 3

Dans le but d'obtenir un point de vue global de notre impact sur la planète et sur le climat, nous avons étendu le suivi des émissions à l'ensemble de la chaîne de valeur. Une meilleure compréhension de ces émissions nous aidera à cibler les initiatives de réduction les plus efficaces, même si cela implique de dépasser nos frontières organisationnelles.

Depuis plusieurs années, nous divulguons les émissions associées aux déplacements d'affaires des employés. La divulgation des données associées à notre chaîne de valeur rend compte plus précisément de l'impact de nos activités, depuis la chaîne d'approvisionnement jusqu'à l'utilisation du produit par le client. En 2015, nous divulguons des données dont l'exactitude peut être raisonnablement assurée, puisque nous souhaitons éviter les estimations dans la mesure du possible.

Notre approche

En 2015, nous avons effectué une analyse de divulgation environnementale dans le but de prioriser nos efforts. L'analyse comprenait un examen des catégories du champ d'application 3, telles qu'elles sont définies par le [Green House Gas Protocol](#) , et leur alignement avec nos enjeux importants, déterminés par nos parties prenantes. Nous avons ensuite déterminé l'ordre dans lequel nous faisons appel aux fournisseurs selon, en partie, la hauteur des dépenses annuelles. Dans le cadre de ce processus de priorisation, nous avons décidé d'inclure certaines organisations qui partagent les mêmes valeurs que nous sur le plan de la durabilité. Nous avons aussi aidé d'autres entreprises de notre chaîne d'approvisionnement à comprendre le besoin de divulguer les données pour les émissions du champ d'application 3 et la méthodologie pour le faire.

Les déplacements en avion

En 2015, et comme dans les années précédentes, nous faisons état des émissions associées aux déplacements d'affaires. Pour atténuer les répercussions, nous avons organisé en 2015 plusieurs webinaires pour sensibiliser les employés sur l'impact de leurs choix de déplacement. Quant à notre Politique relative aux déplacements, elle insiste maintenant davantage sur les notions de durabilité. Nous avons aussi sensibilisé nos employés à la notion de rendement des hôtels partenaires en matière de durabilité pour les aider à faire des choix d'hôtel plus judicieux.

Malgré ces initiatives, les émissions associées aux déplacements en avion par l'intermédiaire de nos agences partenaires ont augmenté de 1,6 pour cent en 2015 par rapport à 2014. Il convient de noter que les émissions sur ce plan ont chuté de 51 pour cent depuis 2007. En 2016, nous planifions optimiser nos campagnes de sensibilisation aux déplacements en avion en faisant le suivi auprès des gens qui reçoivent la formation et en communiquant les résultats qui en découlent.

Si l'on inclut les émissions produites par notre avion d'entreprise et nos voyages en hydravions, les émissions associées aux déplacements en avion ont été de **A** 20 231 tonnes d'équivalent CO₂, une augmentation de près de 30 pour cent par rapport à 2014. Cette augmentation peut être attribuée à une utilisation accrue de notre avion d'entreprise pendant la transition vers un nouvel appareil (l'ancien étant vendu).

Les déplacements domicile-travail des employés

En 2015, nous incluons pour la première fois les déplacements domicile-travail de nos employés dans les données concernant les émissions du champ d'application 3. Pour ce faire, nous avons validé les hypothèses utilisées pour déterminer les habitudes de déplacement à partir du sondage annuel des employés. Plus précisément, nous avons pu confirmer que nos employés mobiles travaillent plus de trois jours à domicile par semaine, alors que nos employés en télétravail, eux, le font cinq jours.



La quantité d'équivalent CO₂ évitée grâce au programme Styles de travail de TELUS (équivalent à la consommation d'énergie de 731 résidences pendant un an).

Nos premières données concernant les déplacements domicile-travail de nos employés au Canada sont de 27 1571^{2,3,5,6} tonnes d'équivalent CO₂ en 2015. En favorisant la participation au programme Styles de travail, en encourageant le covoiturage et le vélo pour aller au travail et en offrant des bornes de recharge pour véhicules électriques dans certains immeubles de TELUS, nous espérons réduire continuellement les émissions associées aux déplacements domicile-travail.

Le programme **Styles de travail**  permet aux employés de travailler de la façon qui leur convient le mieux, à l'endroit et au moment où ils sont les plus efficaces. Ce programme rend nos employés plus heureux et plus mobilisés, appuie nos efforts de consolidation immobilière et réduit notre impact environnemental en réduisant les émissions de GES causées par les déplacements. Grâce à ce programme, nous avons fait les économies suivantes :

- 163 millions en économies de trésorerie nettes des investissements dans les programmes depuis 2010
- 1,903,441^{2,3,4,5} heures de déplacements domicile-travail pour les employés en 2015
- 8,011^{1,2,3,5,6} tonnes d'équivalent CO₂ en 2015.

1. Selon l'hypothèse que les employés utilisent une voiture comme mode de transport.

2. Selon l'hypothèse que les travailleurs résidents travaillent 9 jours sur 10 au bureau, les travailleurs mobiles plus de 3 jours par semaine à domicile et les télétravailleurs cinq jours par semaine à domicile.

3. Kilomètres (km) : aller-retour moyen de 15 km (rapport de 2006 de Statistique Canada)

4. Gain de temps en heures : en fonction de 52 minutes par jour (rapport de 2010 de Statistique Canada)

5. deux cent vingt-six jours travaillés annuellement

6. Équivalent CO₂ non émis : Facteurs d'émission du Rapport d'inventaire national l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.

Les appareils mobiles et tablettes

Les appareils mobiles et les tablettes font partie intégrante de la vie de nos clients. Il importe donc que nous comprenions les impacts à plus grande échelle de ces appareils. Pour ce faire, nous avons établi des partenariats avec des fournisseurs afin de déterminer l'impact environnemental durant tout le cycle de vie des appareils, c'est-à-dire de l'extraction des matières premières jusqu'à la fin de vie de l'appareil.

L'analyse du cycle de vie, qui comprend des estimations fondées sur des moyennes lorsque les données n'étaient pas disponibles, nous permet d'affirmer que le total des émissions s'élève à 279 556 tonnes d'équivalent CO₂. Il importe de noter que l'extraction des matières premières et la fabrication sont en grande partie responsables des émissions.

2016 et au-delà

Pour 2016 et au-delà, nous poursuivrons nos travaux avec nos partenaires sur la divulgation des données concernant les émissions du champ d'application 3 afin de mieux comprendre les impacts à l'échelle de la chaîne de valeur. Dans la mesure du possible, nous chercherons activement des moyens de sensibiliser nos fournisseurs, de réduire nos émissions et d'encourager nos partenaires à évaluer les impacts tout au long du cycle de vie de leurs produits et services.

3.1.5

Le leadership environnemental

Nos bâtiments durables

À TELUS, nous visons à créer un milieu de travail respectueux de l'environnement. Ce processus comprend un aperçu complet du cycle de vie, de la conception du bâtiment à son exploitation, en passant par son entretien, sa rénovation et sa démolition éventuelle. Des milieux de travail éconergétiques réduisent à la fois l'impact de nos activités et les coûts. La création d'espaces de travail qui favorisent l'innovation et la créativité et qui, surtout, appuient notre culture de collaboration fait partie intégrante de notre vision en matière de construction écologique. Nous ne ménageons aucun effort pour atteindre au moins la certification LEED Or dans nos nouveaux bâtiments et cherchons à moderniser nos biens immobiliers existants au Canada. Au terme de la construction de TELUS Garden à Vancouver et de TELUS Sky à Calgary, nous serons propriétaires ou locataires de plus de 121 000 mètres carrés d'installations certifiées LEED.

TELUS Garden



Les panneaux solaires devraient aussi produire près de 65 000 kilowattheures d'énergie par an qui servira à alimenter l'éclairage extérieur.

TELUS Garden a officiellement ouvert ses portes en 2015. Ce bâtiment offre près de 42 000 mètres carrés d'espaces de bureaux et plus de 6 000 mètres carrés d'espaces commerciaux au centre-ville de Vancouver. L'un des immeubles les plus écologiques au Canada, TELUS Garden a reçu en 2016 la carte de pointage LEED Platine la plus élevée pour la structure et la coque (normes 2009) selon le Conseil du bâtiment durable du Canada.

TELUS Garden est doté d'un système énergétique collectif, exploité en partenariat avec [Fortis B.C.](#) (disponible en anglais seulement). Ce système permet de réduire de 80 pour cent la demande d'énergie provenant de

sources conventionnelles et d'ainsi réduire les émissions de dioxyde de carbone de plus d'un million de kilogrammes par an, soit l'équivalent de planter 25 000 arbres chaque année. Le système récupère l'énergie des bâtiments avoisinants et l'utilise pour chauffer et climatiser l'air et l'eau dans le complexe. Les panneaux solaires devraient aussi produire près de 65 000 kilowattheures d'énergie par an qui servira à alimenter l'éclairage extérieur.

TELUS Sky

TELUS Sky, c'est un chantier de réaménagement immobilier d'habitations en copropriété, de boutiques et de bureaux à Calgary. La construction devrait émerger du niveau du sol en juillet 2016. En plus de revitaliser le centre-ville de Calgary, ce projet de 70 000 mètres carrés offrira un mélange vivant de bureaux, de boutiques et d'habitations.

Les espaces commerciaux seront construits selon les normes LEED Platine, alors que les espaces résidentiels le seront selon les normes LEED Or. TELUS Sky sera l'immeuble de prochaine génération le plus marquant de l'histoire de Calgary. Selon les plans, il utilisera jusqu'à 35 pour cent moins d'énergie qu'un immeuble de taille semblable.

Les super centres de données Internet de TELUS

TELUS continue de tirer profit de deux centres de données Internet éconergétiques à Kamloops en Colombie-Britannique et à Rimouski au Québec. Ces super centres de données Internet affichent une efficacité énergétique de plus de 80 pour cent supérieure à celle des centres de données traditionnels et se hissent parmi les centres de données les plus éconergétiques en Amérique du Nord. En 2015, le taux d'efficacité énergétique du centre à Kamloops était de 1,12, une amélioration par rapport au taux de 1,16 enregistré en 2014. L'efficacité du centre à Rimouski s'est également améliorée, passant de 1,24 en 2014 à 1,17. Les deux emplacements ont été sélectionnés en raison du climat qui permet d'utiliser l'air extérieur pour refroidir les serveurs toute l'année. En 2015, ces centres ont enregistré une baisse de la consommation d'énergie associée à l'utilisation de l'équipement de TI.

Les équipes vertes et le Conseil national de la durabilité

TELUS est ravie de l'enthousiasme et de la participation des employés qui ont mis sur pied des équipes vertes bénévoles dans beaucoup d'immeubles au pays. En 2015, pour mieux appuyer les membres des équipes vertes et faire évoluer notre culture de durabilité, nous avons annoncé la formation d'un Conseil national de la durabilité.



Le nombre de membres du Conseil national de la durabilité qui consacreront de 5 à 10 % de leurs heures de travail rémunérées à l'intégration des initiatives de durabilité à TELUS.

Ce conseil est constitué d'un groupe diversifié de 15 employés qui consacrent de cinq à dix pour cent de leurs heures de travail rémunérées à l'intégration des questions de durabilité de TELUS et ce avec des objectifs personnels liés au rendement. Chaque membre du conseil se consacre à des enjeux importants en portant son attention sur les catégories suivantes dans des groupes-ressources précis :

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

Réalizations du Conseil national de la durabilité en 2015 :

- Support du lancement d'une application mobile en temps réel qui permet aux employés de rester informés sur les activités en matière de durabilité dans l'entreprise;
- Participation à la réalisation de 29 audits par l'intermédiaire du programme Observation sur place dans le but de découvrir des opportunités d'amélioration pour la gestion des déchets;
- Mise sur pied d'équipes vertes dans neuf immeubles qui ne bénéficiaient pas d'une équipe dédiée;

- Création d'une trousse de gestion des activités durables pour faire en sorte que les planificateurs d'activités internes et externes tiennent compte de l'environnement dans la planification et la tenue d'activités;
- Collecte nationale de chaussures qui a permis de détourner plus de 500 paires de chaussures légèrement utilisées des sites d'enfouissement. Ces chaussures ont été remises à des organismes caritatifs pour les aider dans leurs activités de soutien.

Les espèces menacées d'extinction

TELUS a des partenariats de longue date avec plusieurs organismes environnementaux. Depuis 2010, nous travaillons avec Arbres Canada, World Wildlife Fund (WWF) et Conservation de la nature Canada (CNC) à la protection des espèces, des milieux humides et des habitats.

En 2015, dans le cadre de notre campagne [Shop Wildly](#) (disponible en anglais seulement), nous avons appuyé la protection de 15 animaux emblématiques du Canada, de l'ours polaire au lynx du Canada, en passant par le béluga. Nous avons aussi pris part à des programmes axés sur la réduction des impacts des changements climatiques et sur la reforestation de zones lourdement endommagées. Faits saillants de 2015 :

- **Béluga** : nous avons contribué au rétablissement de cette baleine dans le fleuve Saint-Laurent.
- **Saumon** : nous avons contribué à la santé des rivières afin de maintenir les populations de saumons, par l'intermédiaire du projet How Healthy Are Your Waters, qui évalue la santé des écosystèmes d'eau douce au Canada au moyen d'un cadre scientifique d'évaluations et de comparaisons entre les différentes zones.
- **Ours polaire** : notre investissement a permis d'appuyer le projet Polar Bear-Human Conflict Mitigation de la WWF, dans le cadre duquel des patrouilleurs surveillent jour et nuit l'activité des ours. Ce projet assure aussi la sécurité des ours polaires par l'intermédiaire de formations sur les contacts entre ours polaires et humains. Ces formations présentent des solutions novatrices, telles que l'installation de clôtures électriques alimentées en énergie solaire autour des chiens de traîneau.

- **Lynx du Canada** : par l'intermédiaire de notre partenariat avec CNC, nous avons contribué à offrir au lynx du Canada un plus grand territoire où s'épanouir. Nous avons investi dans la protection d'un territoire de 7 000 km² dans la Réserve naturelle des Montagnes-Vertes au Québec, un endroit qui abrite différentes espèces et où se trouve un corridor indispensable pour la faune.
- **Huard** : nous avons contribué à offrir à cette espèce indigène des lacs plus propres et des rivières plus saines par l'intermédiaire du programme Threats to Freshwater.
- **Arbres Canada** : les arbres fournissent aliments et oxygènes à toute une panoplie de créatures, grandes et petites. Les espèces envahissantes, comme par exemple d'autres plantes, les animaux et les maladies, peuvent les mettre en péril, tout comme leur habitat. Cette année, nous avons investi dans la plantation de masse d'arbres dans les régions rurales partout au pays. Nous fournissons ainsi une excellente source d'oxygène et un habitat à la très grande majorité des espèces sur terre dans le but d'obtenir un monde plus vert et plus sain.

En 2016, nous appuierons le [programme de bourses Go Wild](#) de la WWF. Sur cinq ans, le programme vise à encourager 100 000 Canadiens à protéger la nature. Par l'intermédiaire du programme Go Wild, nous invitons les Canadiens à nous dire comment ils comptent inviter leurs concitoyens à découvrir, protéger et conserver la nature qui les entoure. Ceux qui proposeront les meilleures idées se verront remettre une bourse pouvant atteindre 10 000 \$ qu'ils utiliseront pour concrétiser leur idée. En plus de l'aide financière de TELUS, le programme Go Wild remettra de 1 000 \$ à 10 000 \$ à plus de 70 projets au pays d'ici 2020.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur d'autres partenariats environnementaux, visitez la section [Investissement communautaire](#).

3.2

La gestion environnementale

La conformité environnementale

En 2015, nous avons pris une mesure importante pour garantir l'atteinte des normes les plus strictes en matière de gestion et de conformité environnementales. À la suite d'un audit de nos activités à l'échelle du Canada, nous avons obtenu la certification ISO 4001:2004 par SGS Canada, un registraire ISO. Cette norme ISO est reconnue mondialement comme le plus haut niveau de certification en matière de gestion environnementale. Nous visions cet objectif depuis 2010, mais l'atteinte n'est toutefois que le commencement. Pour conserver la certification ISO, nous devons continuellement perfectionner nos processus de gestion environnementale. Dans cette optique, nous sommes déterminés à trouver d'autres moyens d'améliorer notre rendement.

En 2016, nous évaluerons le risque associé à nos procédures de stockage des carburants (pour les systèmes d'alimentation de secours), chercherons des solutions de rechange pour le stockage des carburants et améliorerons nos systèmes de confinement secondaire et de détection des fuites. Nous envisageons aussi d'examiner notre programme de gestion de la végétation dans le but de prévenir la propagation de plantes envahissantes sur les terrains que nous louons et sur lesquels nous avons des droits de passage, tout en réduisant au minimum l'utilisation d'herbicides.

Les audits et les évaluations de site

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires, aux normes élevées de TELUS et de conserver notre certification ISO 14001:2004, nous effectuons régulièrement des évaluations de site et des audits de nos activités. En 2015, notre registraire ISO 14001:2004, SGS Canada, a procédé à l'audit de certification de nos activités au Canada. À l'automne s'en est suivi un audit interne de notre système de gestion environnementale (SGE) touchant les activités en Colombie-Britannique. Dorénavant, nous procéderons à un audit de maintenance annuel pour la norme ISO 14001:2004 en plus des audits internes visant le SGE et la conformité réglementaire. En 2016, l'audit interne se concentrera sur les activités dans la province de l'Alberta.

50

Le nombre d'évaluations de site menées par notre équipe de professionnels en environnement.

En plus des audits officiels, notre équipe de professionnels de l'environnement a évalué 50 sites de TELUS. Ces installations ont été visées en priorité en fonction des risques potentiels qu'elles représentent pour l'environnement. Ces travaux complètent les plus de 2 000 évaluations d'installations faites par nos techniciens réseau chaque

La formation

4 420

Le nombre de cours sur l'environnement suivis par les employés en 2015 (ce qui correspond à une augmentation de 27 % par rapport à 2014).

Depuis plus de 30 ans, TELUS offre une formation en environnement à ses employés et contractuels dans le cadre de son SGE. Les programmes de formation sont conçus pour fournir aux employés les renseignements nécessaires pour atténuer les risques environnementaux éventuels associés à leur travail. La formation porte entre autres sur les interventions d'urgence en cas de déversements et d'émissions toxiques ainsi que sur le transport et l'élimination des déchets. En 2015, nous avons ajouté aux cours sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) les notions portant sur le nouveau Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques (SGH). En 2015, les cours portant sur l'environnement ont été suivis 4 420 fois par des membres de l'équipe. Ce résultat supérieur à celui de 2014 (3 337 fois) est attribuable à la fréquence des mises à jour, qui varie d'un à trois ans.

La conformité environnementale

Nous sommes fiers de notre approche commerciale respectueuse de l'environnement. Depuis 2006, nous n'avons reçu aucune amende pour non-conformité environnementale, une bonne performance que nous attribuons à nos processus de gestion environnementale et à l'efficacité de la formation des employés.

Nous présentons des rapports trimestriels au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du **Conseil d'administration** de TELUS. Ces rapports portent sur des enjeux donnant lieu à des avertissements écrits ou des enquêtes par les autorités réglementaires. Par souci de transparence, nous vous présentons les incidents survenus en 2015 :

- Nous avons reçu une lettre d'avertissement d'Environnement Canada pour une violation du Règlement fédéral sur les halocarbures. Conformément à ce règlement, la documentation sur la mise hors service de systèmes de conditionnement d'air dans deux installations de TELUS Québec aurait dû être disponible. Après réception de cet avis, nous avons amélioré nos procédures standards d'exploitation pour garantir la mise à jour et la disponibilité de la documentation sur nos processus de mise hors service et des registres connexes.
- Nous avons reçu un avis de non-conformité de la part de la Ville d'Edmonton pour violation du Règlement municipal sur le drainage. Cet avis concernait le déversement d'un litre de diesel dans le réseau d'égouts pour eaux usées à l'immeuble Toll. Le déversement s'est produit durant la mise en service d'un nouveau système de génératrices de secours. Un examen complet de l'incident a été effectué et des mesures correctives ont été mises en place, soit un engagement à procéder à des audits et des activités de surveillance.

Les déversements et les rejets

Selon les lois fédérales et provinciales, les déversements et les rejets supérieurs aux seuils établis doivent être déclarés aux organismes appropriés. En plus des signalements à l'externe, nous exigeons que tous les déversements (liquides) et les rejets (gaz), peu importe la quantité, soient aussi signalés à l'interne à notre centre d'appels ouvert en tout temps. Le nombre de déversements enregistrés est à la baisse, passant de 276 en 2014 à 264 en 2015. Par contre, le nombre de déversements à signaler en vertu des normes réglementaires a augmenté, passant de 38 en 2014 à 51 en 2015.

La majorité des déversements que nous avons déclarés (plus de 88 pour cent) étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. En 2012, nous avons fixé à 10 pour cent notre nouvel objectif public de réduction de la quantité d'hydrocarbures halogénés rejetés à la fin de 2015. Bien que les rejets en 2015 représentent une baisse de 8 pour cent lorsque nous les comparons d'une année à l'autre depuis 2012, notre volume de rejet annuel moyen a chuté de 11 pour cent. Nous entendons poursuivre la recherche d'opportunités de réduire encore davantage le nombre de rejets.

Les déversements de liquides en 2015 ont augmenté de 438 litres, pour atteindre 3 610 litres, notamment en raison d'un important déversement d'eau de procédé provenant d'un système de traitement des eaux souterraines en Colombie-Britannique. Ce volume comprend aussi un déversement de 500 litres de diesel d'un système d'alimentation de secours sur l'île de Vancouver. Ces deux déversements ont été maîtrisés et des mesures correctives ont été mises en place.

En 2015, nous avons continué à classer les déversements et les rejets en fonction du volume. Les tranches de quantité pour chaque type de produit ont été établies pour chaque catégorie (A, B et C) en fonction des normes réglementaires et des 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 sérieux et devant être signalés, et nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet pour cette catégorie.

En 2015, un rejet de catégorie A est survenu : 142 kilogrammes d'hydrocarbure halogéné provenant d'un système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA) à TELUS House à Vancouver.

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

Déclaration des déversements et des rejets¹

	2015	2014	2013
À signaler	A 50	38	36
Non à signaler ²	A 214	238	165
Nombre total de déversements et de rejets	264	276	201
Volume approximatif (l) ³	A 3 610	438	2 240
Poids approximatif (kg) ⁴	A 1 932	2 198	1 497
Catégorie A – À signaler, sérieux ⁵	1	1	1
Catégorie B – À signaler, important ⁵	66	53	41
Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵	197	222	159

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 exigés par les organismes de réglementation n'ont pas à être signalés et portent la mention « non à signaler ». La définition de « à signaler » varie d'un territoire à un autre.

³ Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et d'autres substances.

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

⁵ Hydrocarbures halogénés et gaz d'extinction des incendies : Cat. A – plus de 100 kg; Cat. B – plus de 10 kg à 100 kg; Cat. C – 10 kg ou moins Hydrocarbures : Cat. A – plus de 1 000 litres ou en contact avec l'eau; Cat. B – plus de 100 litres à 1 000 litres; Cat. C – 100 litres ou moins Glycol : Cat. A – plus de 500 litres; Cat. B – plus de 5 litres à 500 litres; Cat. C – 5 litres ou moins Acide : Cat. A – plus de 50 litres; Cat. B – plus de 5 litres à 50 litres; Cat. C – 5 litres ou moins

La résolution du problème de la contamination

En utilisant un calcul matriciel des risques inspiré d'une approche du [Conseil canadien des ministres de l'environnement](#), nous privilégions la gestion de nos sites contaminés. La contamination des sites est le résultat d'anciens déversements de carburant dans des sites éloignés où des génératrices fonctionnant au diesel étaient utilisées pour alimenter l'équipement. Les techniques d'évaluation et de remise en état varient selon l'étendue de la zone contaminée et selon le type et le degré de contamination. Nous concentrons nos efforts sur la remise en état afin d'améliorer notre empreinte environnementale.

En 2015, nous visions l'évaluation de 28 sites et l'assainissement complet de cinq de ces sites. On entend par site assaini un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines. Nous avons dépassé ces attentes : **A** 58 sites ont été évalués, et 8 sites assainis. Le dépassement de cet objectif s'explique surtout par l'augmentation du nombre de dessaisissements de propriétés pour lesquelles une remise en état était exigée.

En 2016, nous visions l'évaluation de 35 sites et la remise en état de six sites, selon notre rendement 2015 et nos processus de planification des exigences en matière de ressources 2016.

Les émissions de radiofréquences

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

En octobre 2011, Santé Canada a mis à jour ses [mises en garde contre les téléphones mobiles et les tours de téléphonie cellulaire](#) en mentionnant que le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et le risque de cancer n'était pas encore fait et que de plus amples recherches étaient nécessaires. Le CIRC et Santé Canada ont recommandé aux utilisateurs de téléphones mobiles des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone mobile, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre ces mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux.

Le [site web de TELUS](#) offre également de l'information sur les émissions de radiofréquences.

Le [ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique](#) est responsable de fixer les limites sécuritaires pour les niveaux de signal des appareils radio. Nous sommes convaincus que les appareils que nous vendons, nos tours de téléphonie mobile et nos autres appareils sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines applicables.

Les conséquences de l'expansion de notre réseau mobile

Les tours cellulaires constituent l'épine dorsale de notre réseau mobile. Elles assurent la connectivité des appareils de TELUS de 8,5 millions de clients et contribuent à enrichir leur vie et leurs communautés. En raison des limites imposées à la portée de certaines tours et de la demande croissante de bande passante associée à l'adoption des téléphones intelligents, nous sommes tenus d'améliorer sans cesse notre réseau, en plus d'évaluer l'emplacement de nouvelles tours. Nous travaillons en partenariat avec d'autres exploitants de réseaux afin de limiter le nombre de nouveaux sites et de réduire ainsi les impacts environnementaux et esthétiques que la présence de ces tours peut avoir sur nos clients et sur les communautés. L'emplacement des tours de téléphonie cellulaire est du ressort du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique

(anciennement Industrie Canada), qui en définit les règles dans la circulaire [CPC-2-0-03](#) pour les fournisseurs de services de télécommunication. Si l'installation d'une nouvelle tour est nécessaire, TELUS respecte le [Processus de consultation publique par défaut](#) d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole. Dans le cadre du processus de consultation, nous sommes tenus de communiquer directement avec les résidents qui habitent dans un rayon équivalant à trois fois la hauteur de la tour proposée. Nous devons également consulter le public au moyen d'un processus d'avis. Si l'emplacement d'une tour ou son aspect esthétique s'attirent les préoccupations du public, nous les prenons en compte et nous efforçons de parvenir à une solution acceptable pour toutes les parties prenantes.

Nous sommes conscients que nous pouvons continuer à participer de manière constructive, en tant qu'entreprise et joueur du secteur des télécommunications, au débat sur les radiofréquences. En 2016, nous prévoyons adopter une politique publique exposant notre engagement à gérer de façon proactive les radiofréquences. Cet engagement prévoit le financement des recherches par une entreprise externe sur les radiofréquences, un nouveau cadre de consultation publique pour orienter l'expansion de notre réseau mobile et une transparence continue concernant les émissions de radiofréquences produites par nos installations et les appareils mobiles utilisant notre réseau. Veuillez consulter [l'information que nous divulguons sur les émissions des appareils mobiles et des sites cellulaires](#), qui inclut un lien menant à l'information sur le débit d'absorption spécifique (DAS) des téléphones cellulaires, sur le site web du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique du Canada.

3.2.1

Les déchets et le recyclage

Inspirés par la nature, nous reconnaissons que les systèmes naturels ne produisent aucun déchet. Dans un écosystème productif, tous les nutriments et toute la matière sont utilisés et réutilisés. En conséquence, nous voulons devenir le chef de file de l'économie circulaire émergente.

En 2015, nous avons amélioré notre capacité à recueillir les données afin d'illustrer avec précision notre progression, ce qui a mené à l'établissement d'un nouvel objectif. Cet objectif consiste à réacheminer 90 pour cent de nos déchets des sites d'enfouissement d'ici 2020. Nous avons aussi précisé notre stratégie globale de recyclage et de réduction des déchets. Notre nouveau programme vise à la fois nos plus grandes sources de production de déchets et les flux de déchets ayant les impacts environnementaux les plus importantes.



La quantité de matières détournées des sites d'enfouissement (ce qui équivaut à une amélioration de 2,1 % par rapport à 2014).

Plus précisément, les activités suivantes nous ont permis d'obtenir une meilleure compréhension de la situation actuelle dans nos immeubles :

- Faire participer notre équipe : plus de 50 bénévoles de chaque service ont examiné nos installations et ont trouvé des façons novatrices d'atteindre notre objectif de réduction des déchets;
- Sonder nos employés pour détecter les éventuels obstacles au recyclage et recueillir des idées d'amélioration;
- Réaliser une série d'audits sur les déchets produits ainsi que d'autres audits dans le but d'obtenir un tableau plus général de la composition de nos déchets;

- Rencontrer les propriétaires des immeubles pour mettre nos efforts en commun afin d'atteindre notre objectif de réacheminement des déchets;
- Ajouter des indicateurs de recyclage et de déchets à nos contrats immobiliers.

Ces exercices de cueillette d'information nous ont permis de mettre le doigt sur les facteurs qui influent sur notre taux de réacheminement. Tout au long de 2015, nous avons analysé les moyens d'atteindre un taux de réacheminement de 90 pour cent, tout en mettant en œuvre des améliorations pratiques dans nos activités. Voici nos plus grandes réussites de 2015 :

- Faire appel aux équipes vertes et au nouveau Conseil national de la durabilité pour favoriser la mobilisation et les changements de comportement dans l'optique de réduire les quantités de déchets à l'échelle de TELUS;
- Mettre en place notre système de compostage et de recyclage de premier ordre dans trois immeubles additionnels du Grand Vancouver;
- Réduire notre consommation de papier de 10 pour cent par rapport à 2014, ce qui a permis d'éviter l'abattage de 148 arbres;
- Continuer le recyclage de 99,6 pour cent des déchets produits par nos activités de réseau; mobiliser un réseau multidisciplinaire d'employés de TELUS pour évaluer les programmes de recyclage en vigueur dans les immeubles de grande taille et pour soumettre des idées d'amélioration;
- Collaborer avec les gestionnaires immobiliers et les transporteurs de déchets pour améliorer le suivi des données, les audits et les communications générales sur les objectifs.

En 2015, nous avons réacheminé 11 000 tonnes de matières des sites d'enfouissement pour atteindre un taux de 81,2 pour cent. Il s'agit d'une amélioration de 2,1 pour cent par rapport à 2014.

Voici les quantités de déchets solides et de déchets électroniques que nous avons recyclés :

Les déchets solides recyclés

- 837 000 kilogrammes de papier et de carton,
- 3,06 millions de kilogrammes de métal,
- 227 000 kilogrammes de bois,
- 3,27 millions de kilogrammes de poteaux téléphoniques hors service.

Déchets solides recyclés (en kilogrammes)

	2015	2014	2013
Papier	13 363	6 850	1 432 140
Bios	227 200	178 130	179 760
Carton	17 070	860	987 420
Poteaux téléphoniques hors service	3 274 690	2 902 117	2 485 390
Métal	3 058 510	2 767 782	2 720 420

Les déchets électroniques

Nous avons recyclé, remis à neuf et reconverti 1,37 million de kilogrammes de déchets électroniques. Grâce à notre programme interne et au programme canadien des fournisseurs de services de télécommunication [Recycle mon cell](#) , nous avons recyclé 219 400 appareils mobiles.

Déchets électroniques recyclés (en kilogrammes)

	2015	2014	2013
Déchets électroniques excluant les appareils mobiles	1 330 518	1 289 539	1 120 499
Appareils mobiles	37 841	56 093	82 269

Comme le nombre d'appareils mobiles récupérés accuse un recul au cours des deux dernières années, nous avons évalué certaines options pour renverser la tendance. Cette évaluation nous a permis de conclure que le grand nombre de programmes d'échange offerts par les marchands, les recycleurs et les organismes sans but lucratif partout au pays complique les choses pour les clients qui possèdent un appareil en fin de vie.

Nos clients veulent un moyen facile et sécuritaire de retourner leurs appareils. Pour répondre à cette demande, nous offrons un appui accru aux programmes provinciaux existants tout en perfectionnant notre propre programme. L'an dernier, nous avons créé un [blogue](#)  dans le but d'offrir aux clients des astuces pour prolonger la durée de vie de leur appareil et réduire la quantité d'appareils inutilisés. En 2016, nous continuerons d'informer nos clients et de les aider à prolonger la durée de vie de leur appareil et à le recycler.

TELUS offre également des [appareils remis à neuf certifiés](#) . Offrant une solution abordable, ces appareils contribuent à réduire les impacts sur l'environnement.



Les déchets dangereux

Même si nos activités engendrent peu de déchets dangereux, nous cherchons toujours à en réduire la quantité et, dans la mesure du possible, à utiliser des solutions non dangereuses. En 2015, TELUS a recyclé :

- 1 095 litres de déchets dangereux liquides et 7 017 kg de déchets dangereux solides provenant de ses installations, notamment de l'huile à moteur, de l'antigel et du carburant provenant des véhicules de sa flotte;
- 87 tonnes métriques de batteries provenant de l'équipement de son réseau et des activités de sa flotte de véhicules.

En 2016, nous améliorerons notre structure de gouvernance en matière de déchets et de recyclage afin d'accroître la performance de TELUS. Nous déterminerons aussi des priorités pour atteindre notre objectif de réacheminement d'ici 2020. Nous prévoyons étendre nos systèmes de compostage dans les grands centres urbains, réduire davantage la consommation de papier, améliorer les affiches et le matériel éducatif mis à la disposition de nos employés et faciliter le processus de recyclage des appareils électroniques pour les clients.

Sauver des arbres en utilisant moins de papier

En 2008, nous avons fixé l'objectif ambitieux d'utiliser du papier fait entièrement de matières recyclées postconsommation selon les normes du Forest Stewardship Council (FSC) au plus tard en 2015. Si les coûts plus élevés que prévu nous ont empêchés d'atteindre notre objectif, le taux de papier contenant 30, 50 ou 100 pour cent de matières recyclées ou étant fabriqué sans fibre d'arbre était de 94 pour cent en 2015. Un résultat dont nous sommes fiers!



Le nombre estimé d'arbres sauvés grâce aux initiatives visant la réduction de consommation de papier.

Au cours de la même année, nous avons acheté un peu plus de  18 millions de feuilles de papier, une quantité qui respecte notre objectif de réduction de 10 pour cent d'une année à l'autre. En fait, nos efforts de conservation ont porté leurs fruits : la consommation de papier par employé se situe au tiers de la consommation de 2008, passant d'une moyenne de 2 200 à 599 feuilles par personne par année en 2015. Selon nos estimations, ces mesures ont permis de préserver 2 356 arbres.

Quantité de papier achetée (nombre de feuilles)

	2015	2014	2013
Nombre de feuilles	▲ 18 007 000	19 960 550	20 980 400

Pour 2016, nous voulons continuer à réduire l'achat de papier de 10 pour cent par rapport à 2015. Nous comptons aussi faire la transition vers le papier fait à partir de la canne à sucre et cesser l'achat de papier fait à partir de la fibre d'arbre. La canne à sucre est une ressource renouvelable à croissance rapide qui permet d'avoir moins recours aux arbres. Voici nos objectifs :

- 75 pour cent du papier ne doit pas provenir d'arbres au plus tard en 2016;
- 100 pour cent du papier ne doit pas provenir d'arbres au plus tard en 2017.

3.2.2

L'eau

La consommation d'eau



La variation en pourcentage depuis 2014 de la quantité d'eau consommée dans les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays (à l'exclusion de celles dont nous sommes propriétaires au Québec).

Nous avons consommé 648 millions de litres d'eau en 2015 comparativement à 637 millions de litres en 2014 (une augmentation de 1,7 pour cent) dans les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays, à l'exclusion de celles dont nous sommes propriétaires au Québec. Du côté de TELUS International, la consommation d'eau a augmenté de 60 pour cent, passant de 127 millions de litres en 2014 à 203 millions en 2015. Cette

augmentation s'explique principalement par l'agrandissement de notre plus grand immeuble au Guatemala et au prolongement des heures d'ouverture à cet endroit. Dans l'ensemble, nous avons consommé 851 millions de litres d'eau en 2015, une augmentation de 11 pour cent par rapport à 2014, alors que la consommation était de 764 millions de litres. Enfin, TELUS s'approvisionne seulement à partir des réseaux municipaux d'eau ou d'autres services d'eau.

Les initiatives de réduction

En 2014, nous avons modifié les contrôles de traitement de l'eau du système de climatisation de l'immeuble Toll à Edmonton dans le but de réduire les taux de vidange, et ainsi réduire la consommation d'eau de 15 pour cent dans l'immeuble.

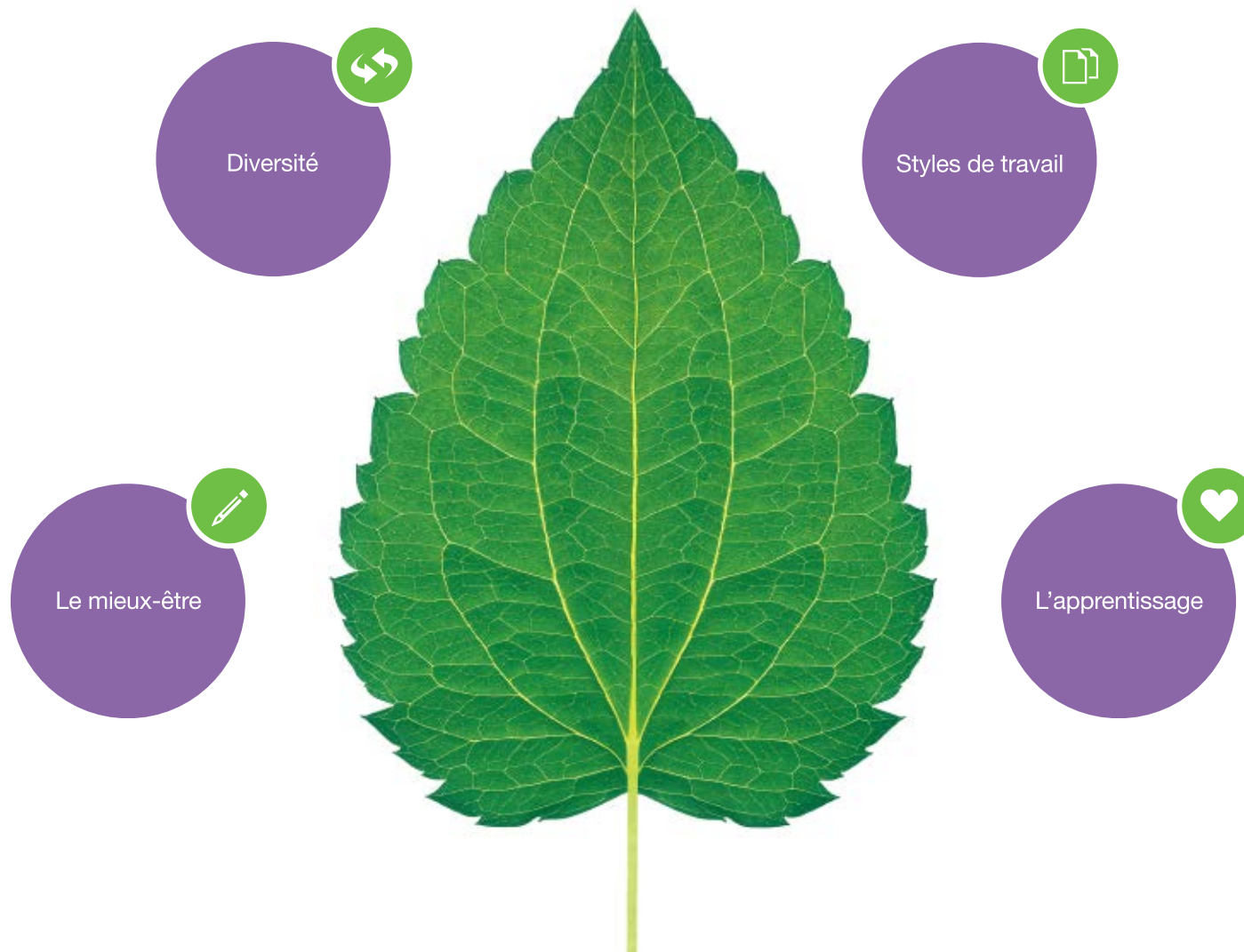
Nous avons appliqué cette procédure à deux autres immeubles en Colombie-Britannique à la fin de 2015, et nous continuerons de chercher d'autres moyens de réduction. Nous sommes heureux d'annoncer l'installation d'aérateurs à faible débit sur les robinets servant au lavage des mains. Cette mesure permettra de réduire de 75 pour cent le débit d'eau de chaque robinet, une économie estimée de cinq millions de litres d'eau annuellement dans nos immeubles au pays.

En 2016, nous comptons officialiser notre stratégie de gestion de l'eau et fixer des objectifs de réduction à long terme.



Les relations avec les employés

La durabilité commence par notre équipe. Nous avons mis en place des programmes novateurs visant à appuyer la participation et la productivité des employés.





Lorsque la technologie et l'inspiration vont de pair

Comment parvenir à collaborer avec 47 000 employés?
Il y a une application pour ça. Voici Colleen Dix. Elle a encouragé des milliers d'employés à faire des gestes concrets envers la durabilité.

Colleen Dix est directrice, Durabilité à TELUS. Elle travaille entre autres sur la mobilisation et la sensibilisation des employés en matière de durabilité.

TELUS a un objectif de réduire sa consommation d'énergie absolue de 10 pour cent jusqu'à la fin de cette décennie. Nos programmes, dont le programme Styles de travail, qui a considérablement réduit l'empreinte immobilière par employé pour une réduction de 1 million de pieds carrés, et notre projet de TELUS Garden, nous amènent déjà vers un avenir plus durable. Mais cet avenir est également un avenir de collaboration, grâce à Colleen et une appli canadienne au nom de Nudge Rewards.

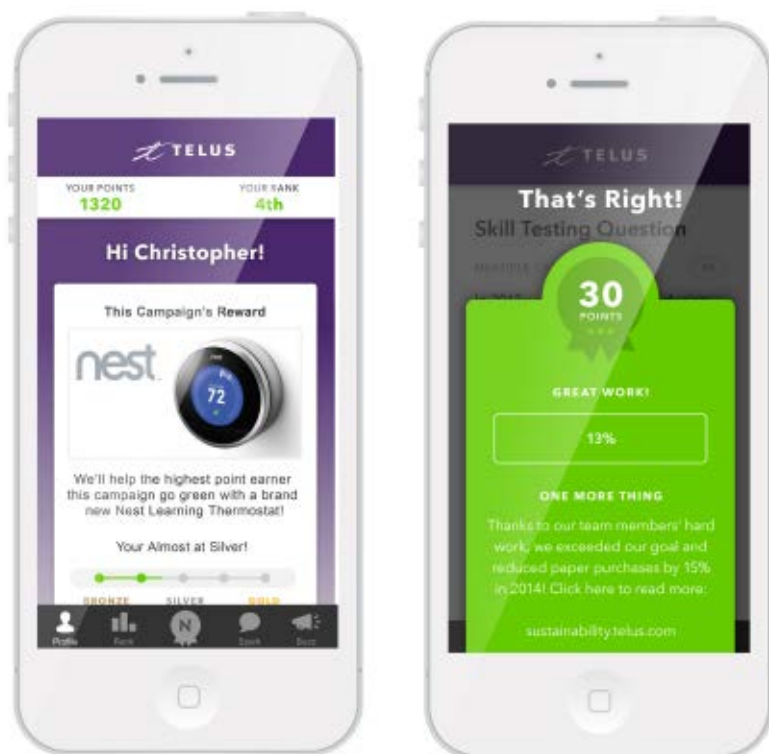
Nous avons utilisé l'application pour demander aux membres de l'équipe ce que signifiait pour eux la durabilité. Nous avons ensuite créé un nuage de mots-clés. En 48 heures, nous avons les réponses dont nous avons besoin pour élaborer notre nouvel énoncé de vision sur la durabilité.

— **Colleen Dix**, directrice, Durabilité, TELUS



Jouer un rôle dans l'implantation de la culture de durabilité

Nudge Rewards est une application qui fait participer les employés en leur envoyant des bribes d'information sur l'utilisation énergétique des immeubles et les matières recyclables au bureau sous la forme de jeux-questionnaires, de nouvelles en bref et de concours. Elle stimule aussi la réflexion. Les utilisateurs peuvent transmettre leurs idées dans les fenêtres contextuelles afin de créer des initiatives pour lesquelles l'ensemble des employés de l'entreprise seront parties prenantes. Colleen affirme avoir utilisé Nudge Rewards pour faire justement cela. S'en est suivi un nouvel énoncé de vision sur la durabilité : Inspirés par la nature... nous façonnons un avenir plus sain et durable. Colleen affirme qu'au moment d'élaborer le nouvel énoncé, la direction avait le point de vue des hauts dirigeants, mais il lui manquait celui des employés. Non seulement fructueuse, la collaboration a su rassembler tous autour d'un enjeu qui préoccupe tout le monde sur les plans personnels et professionnels.



Envisager l'avenir, une application à la fois

De nos quelque 47 000 employés, plus de la moitié sont de la génération Y. Ce genre d'application représente une occasion unique de tendre la main aux gens de cette génération qui deviennent rapidement des ambassadeurs pour la durabilité.

Colleen a vu dans Nudge Rewards un excellent moyen de nouer le dialogue avec les employés. Les chiffres le confirment. Durant le projet pilote de huit semaines, 95 pour cent des employés de TELUS invités à télécharger l'application l'ont fait et de ce nombre, 73 pour cent participaient activement aux programmes sur les enjeux environnementaux.

Un aperçu

Nos employés sont la pierre d'assise de notre entreprise. Ils contribuent à nous hisser au premier rang mondial dans l'industrie des télécommunications. Notre culture est étroitement liée aux valeurs de leadership de TELUS, des valeurs créées par nos employés il y a 15 ans. Nous continuons d'incarner ces valeurs pour améliorer nos communautés, l'environnement, la société et l'équipe.

L'importance que nous accordons à nos employés comprend le fait d'être à leur écoute. En écoutant, nous créons une culture intégratrice, novatrice et solidaire, qui favorise nos résultats d'affaires.

Nous sommes conscients que nos concurrents tentent de reproduire notre offre de produits et services. Cependant, il a fallu des années pour bâtir notre culture d'entreprise. Elle est difficile à imiter, tout comme les résultats d'affaires qui en découlent.

Faits saillants de 2015 :

- Nous avons atteint un taux de mobilisation de 87 pour cent, ce qui nous hisse au premier rang mondial des entreprises de notre taille et de notre composition.
- Nous avons été reconnus comme l'un des [100 meilleurs employeurs au Canada](#)  (disponible en anglais seulement) pour la septième année consécutive.
- Nous avons aussi été désignés comme l'un des meilleurs employeurs au Canada quant à la diversité pour une septième année consécutive.
- Nous sommes reconnus comme l'une des 10 entreprises dont la culture est la plus admirée au Canada par [Waterstone Human Capital](#)  (disponible en anglais seulement) pour la septième année consécutive.
- Nous améliorons sans cesse notre programme Styles de travail en intégrant notre sondage annuel dans notre sondage général des employés L'heure juste et en encourageant la responsabilisation des dirigeants de l'entreprise.

- Nous avons reçu le tout premier prix Best of the Best de l'[Association for Talent Development's](#)  (disponible en anglais seulement) après avoir remporté le prix BEST pendant 10 années consécutives. Ce prix reconnaît les organisations qui démontrent un succès général grâce au perfectionnement de leurs employés.

4.1

La culture, les droits de l'homme et la main-d'œuvre

Notre culture primée est notre avantage concurrentiel. La stratégie de TELUS en matière de personnes et de culture vise la création d'une culture qui lui permet de respecter la promesse liée à sa marque, « le futur est simple^{MD} », pour son équipe, ses clients et ses communautés. Il s'agit :

- d'attirer et de retenir les meilleurs employés;
- d'investir dans la croissance professionnelle de tous les employés;
- de créer un milieu de travail convivial;
- d'établir un lien personnel avec TELUS;
- de favoriser la productivité et la réussite de l'entreprise;
- de communiquer de façon efficace et transparente.

4.1.1

Qui nous sommes

L'équipe de TELUS constitue un réseau de collaboration d'employés qualifiés qui sont déterminés à améliorer la vie des gens, les communautés et l'environnement.

TELUS veille à ce que ses banques de candidats soient diversifiées et à ce qu'elles reflètent les clients et les communautés auxquels elle offre ses services. Du côté de TELUS International, notre Politique de recrutement pour des postes supérieurs vise à promouvoir l'embauche de candidats provenant de l'équipe locale ou du marché local où TELUS exerce ses activités. Il nous importe d'intégrer les nouveaux employés d'une manière qui leur permet de se reconnaître et de s'épanouir au sein de notre culture unique.

G4-10.I Contrats d'emploi par sexe¹

		Femmes	Hommes	Total
Canada	Permanent	9 880	16 716	26 596
	Temporaire	187	325	512
				27 108

1. Nombre total d'employés par type de contrat d'emploi et par sexe⁰¹⁵

G4-10.B Type d'emploi par sexe²

		Femmes	Hommes	Total
Canada	Temps plein	8 455	15 194	23 649
	Temps partiel	1 612	1 847	3 459
				27 108

2. Nombre total d'employés permanents par type d'emploi et par sexe

G4-10.IV Région par sexe⁴

Canada		Femmes	Hommes	Total
Ouest	Colombie-Britannique	3 153	5 138	A 8 291
	Alberta	2 092	3 847	A 5 939
Total pour l'Ouest		5 245	8 985	14 230

Canada		Femmes	Hommes	Total
Prairies	Saskatchewan	22	41	A 63
	Manitoba	40	69	A 109
Total pour les Prairies		62	110	172

Canada		Femmes	Hommes	Total
Est	Ontario	2 816	4 004	A 6 820
	Québec	1 865	3 802	A 5 667
Total pour l'Est		4 681	7 806	12 487

Canada		Femmes	Hommes	Total
Provinces de l'Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador	16	36	A 52
	Nouveau-Brunswick	26	41	A 67
	Nouvelle-Écosse	37	63	A 100
Total pour les provinces de l'Atlantique		79	140	219
Total canadien		10 067	17 041	27 108

4. Main-d'œuvre totale par région et par sexe

Générations

Générations		Femmes	Hommes	Total
Canada	Génération silencieuse (de 1925 à 1945)	3	3	A 6
	Bébé-boumeurs (de 1946 à 1964)	2 227	3 235	A 5 462
	Génération X (de 1965 à 1979)	3 749	6 897	A 10 646
	Génération Y (de 1980 à 2000)	4 088	6 906	A 10 994
				A 27 108
International	Génération silencieuse (de 1925 à 1945)	1	1	A 2
	Bébé-boumeurs (de 1946 à 1964)	169	158	A 327
	Génération X (de 1965 à 1979)	1 247	1 556	A 2 803
	Génération Y (de 1980 à 2000)	8 403	8 997	A 17 400
				A 20 532
International	Permanent	9 820	10 712	A 20 532
	Temporaire	0	0	A 0
				20,532
International	Temps plein	9 820	10 712	20 532
	Temps partiel	0	0	0
				20 532

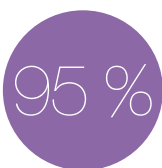
International		Femmes	Hommes	Total
Asie-Pacifique	Australie	0	4	4
	Philippines	5 368	4 996	10 364
Total pour l'Asie-Pacifique		5 368	5 000	10 368
Europe	Bulgarie	911	839	645
	Roumanie	432	213	10 364
	Royaume-Uni	0	12	12
Total pour l'Europe		1 343	1 064	2 407
Amérique centrale et Caraïbes	Guatemala	885	1 618	2 503
	El Salvador	1 617	2 548	4 165
	Sainte-Lucie	0	1	1
Total pour l'Amérique centrale et les Caraïbes		2 502	4 167	6 669
Amérique Nord ¹	États-Unis	607	481	1 088
Total pour l'Amérique du Nord		607	481	1 088
Total International		9 820	10 712	20 532
Total pour TELUS				A 47 640

¹ À l'exclusion du Canada

4.1.2

La diversité et l'intégration

À TELUS, nous considérons la diversité et l'intégration comme des éléments essentiels à notre succès. Cette philosophie est enracinée dans tous les secteurs de notre entreprise, que ce soit nos pratiques en gestion de personnel, nos fournisseurs, nos produits et services ou le travail que nous accomplissons au sein des communautés. En misant sur la diversité de notre équipe, nous projetons une image plus représentative de nos clients et des communautés dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nous reconnaissons qu'une pensée diversifiée – à la base de l'innovation – renforce notre position concurrentielle et nous permet de profiter d'une expertise complémentaire, un des facteurs de notre réussite.



Le pourcentage d'employés TELUS qui sont d'accord ou fortement d'accord avec le fait que TELUS respecte les membres de l'équipe, peu importe leurs caractéristiques démographiques et leurs capacités.

Selon le sondage annuel mené auprès de nos employés en 2015, 95 pour cent des employés de TELUS sont d'accord ou fortement d'accord que TELUS respecte les membres de l'équipe, peu importe leur âge, leur race, la couleur de leur peau, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur religion, leur origine ethnique, leur langue, leur état matrimonial, leur situation familiale et les capacités variables qu'ils peuvent avoir.

Notre culture de diversité et d'intégration aide notre entreprise à progresser sur les plans de l'expérience client, de l'embauche et de la rétention d'employés très chevronnés. En 2015, nous avons fait preuve de leadership de différentes façons :

- Nous avons été désignés comme l'un des meilleurs employeurs au Canada quant à la diversité pour une septième année consécutive.
- Nous avons élargi la portée de nos groupes-ressources à l'intention des employés de façon à inclure les employés de TELUS International, qui participent maintenant à Spectrum, notre groupe à l'intention des lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, allosexuels et alliés, et à Connexions, le réseau des femmes.

- Partout au pays, nous avons organisé des activités soulignant la Journée nationale des Autochtones.
- Nous avons continué à offrir des programmes de mentorat dirigés par Mosaïque, notre groupe-ressources à l'intention des employés néo-canadiens.
- Nous avons conclu un partenariat avec le Canadian Autism Network pour poursuivre la série de conférences Habilités, qui met l'accent sur la création d'un environnement de travail positif et intégrateur pour les employés ayant des capacités variables.
- Nous avons poursuivi nos efforts visant à célébrer la présence des femmes au sein de la direction dans le cadre des prix CHLOE annuels.
- Nous avons donné une formation sur les préjugés inconscients à des groupes de dirigeants de TELUS.

Profil de la main-d'œuvre de TELUS sous réglementation fédérale au Canada^{1,2}

	%	Main-d'œuvre canadienne disponible ³	2014 ^{4,5,6}	2013 ^{4,5,6}	2012 ^{4,5,6}
Femmes	Total ⁴	48,2	A 36,4	37,2	36,5
Membres d'un groupe de minorités visibles	Total ⁴	17,8	A 15,9	15,4	15,5
Personnes handicapées	Total ⁴	4,9	A 2,4	2,6	2,7
Autochtones	Total ⁴	3,5	A 1,4	1,4	1,4

1 Données au 31 décembre 2014.

2 Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la Loi fédérale sur l'équité en matière d'emploi. Les chiffres de TELUS pour 2015 ne seront pas publiés avant juillet 2016.

3 La main-d'œuvre canadienne disponible représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres d'un groupe de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) au sein de la main-d'œuvre canadienne qui possède les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2011 (Enquête nationale auprès des ménages et Enquête canadienne sur l'incapacité); il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.

4 La représentation réelle à TELUS est le pourcentage du groupe désigné (c'est-à-dire les membres d'un groupe de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) employé par TELUS. Ces chiffres sont calculés en fonction d'un sondage volontaire, qui ne représente peut-être pas le pourcentage réel de la main-d'œuvre de TELUS.

5 En 2013, nous avons changé notre méthode de calcul de façon à utiliser un cycle de production de rapport au 31 décembre de chaque année. Les chiffres de 2012 ont été recalculés selon cette méthode.

6 En 2014, nous avons changé notre tableau de Classification nationale des professions (CNP). TELUS utilise le tableau de 2011 au lieu de celui de 2006. Le tableau révisé a été instauré par le gouvernement canadien.

Profil de la main-d'œuvre canadienne par groupe d'âge

%	Génération silencieuse (1925 – 1945)	Postes de direction intermédiaire et autres (1946 – 1964)	Génération X (1965 – 1979)	Génération Y (1980 – 2000)
Total	0	20	39	41
Hauts dirigeants	0	30	65	5
Postes de direction intermédiaire et autres	0	18	50	32

Profil de la main-d'œuvre de TELUS International

%	Female	Male	Total
Total	48	52	100
Directeurs généraux et dirigeants des échelons supérieurs	37	63	>1
Direction et personnel	43	57	20
Agents	49	51	80
Bargaining Unit	0	0	 0

4.1.3

Les droits de l'homme

TELUS s'est engagée il y a longtemps à respecter et à protéger les droits de l'homme, comme en fait état le [Code d'éthique et de conduite](#)  et comme en témoignent ses pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité. Le Code rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés, y compris des membres du [conseil d'administration](#)  de TELUS. Le Code, mis à jour et publié annuellement, officialise l'importance que TELUS accorde à la protection des droits de l'homme en vigueur à l'échelle mondiale. De plus amples renseignements sur les attentes de TELUS sont communiqués aux employés dans sa Politique sur le respect en milieu de travail.

Chaque année, TELUS exige que les employés et les contractuels suivent un cours de formation en ligne 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. Tous les employés et plus de 94 pour cent des contractuels ont suivi le cours intitulé Intégrité 2015. De plus, TELUS a créé une formation précise fondée sur sa Politique de respect en milieu de travail.

En plus de se conformer au Code d'éthique et de conduite et à la Politique de respect en milieu de travail, TELUS mène ses activités internationales (disponible en anglais seulement) dans le respect des lois en matière de droits de la personne en vigueur, partout et en tout temps.

TELUS a aussi mis en place des processus de surveillance des pratiques de l'entreprise en matière de droits de l'homme :

- Des conventions collectives expliquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage à la disposition des employés;
- Une procédure sur les plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail qui sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail. Ces plaintes sont ensuite transmises sous forme de rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS

- La [LigneÉthique](#) TELUS offre la possibilité à tous de poser des questions de façon anonyme et confidentielle, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi une violation au Code d'éthique et de conduite ou à la loi, ou encore de soulever des pratiques commerciales ou des questions de comptabilité ou d'audit douteuses.

Le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) énonce les pratiques sociales et environnementales auxquelles les partenaires d'affaires de notre entreprise doivent adhérer. Nous nous attendons à ce qu'ils :

- respectent les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités;
- respectent les normes de comportement reconnues;
- fassent la promotion d'une responsabilité sociale et environnementale accrue;
- se fondent sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre;
- fassent en sorte que leurs sociétés affiliées, fournisseurs, employés et contractuels s'acquittent de leurs obligations envers TELUS dans le respect des normes éthiques énoncées dans le Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Veuillez consulter notre document Pacte mondial des Nations Unies – Rapport d'étape pour en savoir plus sur les droits l'homme liés aux minerais de conflit.

4.1.4

La main-d'œuvre

Le personnel syndiqué

Nos conventions collectives prévoient des processus d'adaptation établis d'un commun accord :

- la réaffectation en fonction de l'ancienneté et des compétences;
- la protection du salaire et les possibilités de formation;
- le déménagement payé;
- les possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les employés touchés par un changement organisationnel;
- l'envoi d'un préavis aux employés et au syndicat lors de changements en milieu de travail adoptés par la direction. Les périodes de préavis diffèrent d'une convention collective à une autre. Elles peuvent varier selon la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, de l'ancienneté de l'employé
- les préavis dans le cas de changements opérationnels varient d'un minimum de 3 semaines à un maximum de 12 mois.

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les agents de négociation qui représentent nos employés au Canada. Par conséquent, le droit d'exercer la liberté d'association et de négociation collective ne représente pas un risque ni un problème pour TELUS.

TELUS appuie le droit à la liberté d'association en milieu de travail et entretient un dialogue constructif avec tous les syndicats et les conseils du travail participant à ses activités.

Les employés de TELUS partout au Canada sont représentés par quatre syndicats :

- Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), Section locale 1944 des Métallos,
- Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET),
- Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT),
- BC Government and Services Employees' Union (BCGEU).

10 559

Le nombre d'employés membres du Syndicat des travailleurs en télécommunications.

l'échelle du pays. Elle est la seule convention collective nationale du secteur des télécommunications mobiles et filaires. Les pourparlers visant le renouvellement de la convention collective entre TELUS et le STT sont en cours. Des rencontres sont d'ailleurs prévues au deuxième trimestre de 2016.

1 471

Le nombre d'employés membres du Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET).

649

Le nombre d'employés membres du Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT).

De plus, environ 1 471 employés sont représentés par le SQET et le SAMT au Québec en vertu de trois conventions collectives distinctes. La convention du SQET, qui régit environ 822 employés des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes, arrivera à échéance le 31 décembre 2017. L'entente principale avec le SAMT régit 649 employés cadres et professionnels et arrivera à échéance le 31 mars 2017.

69

Le nombre d'employés membres du B.C. Government and Services Employees' Union (BCGEU).

Notre filiale TELUS Solutions de sourcing inc. (TSSI) compte environ 69 employés régis par une convention collective avec le BCGEU qui devait arriver à échéance le 30 avril 2016. TSSI et le BCGEU ont renouvelé la convention collective au printemps 2016. La nouvelle entente entre en vigueur le 1er mai 2016 et expire le 30 avril 2019. Le nombre d'employés régis par chacune des conventions collectives ci-dessus date du 31 décembre 2015.

Reconnaître les syndicats en les consultant

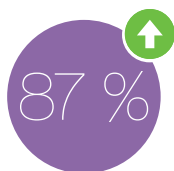
TELUS croit fermement à la création de relations professionnelles et respectueuses avec les agents de négociation qui représentent ses employés. La communication avec les syndicats est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, nous avons négocié les dispositions dans nos conventions collectives avec le STT et le SQET pour créer des comités et des processus de consultation structurés et formels. En plus d'un échange quotidien d'information avec les syndicats, en 2015, la haute direction s'est entretenue de nombreuses fois de questions d'intérêt commun avec les syndicats. En outre, TELUS avise les syndicats et les employés concernés des changements opérationnels qui surviennent, comme l'impartition, les changements technologiques et les fusions, les acquisitions et les dessaisissements. Les exigences quant aux préavis sont inscrites dans les conventions collectives.

4.2

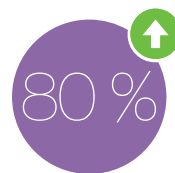
L'expérience des employés

Surveiller la mobilisation

Les employés sont au cœur de notre entreprise. Nous sommes fiers de la culture primée que nous avons établie à TELUS. Néanmoins, nous continuons de nous perfectionner. Chaque année, nous invitons tous nos employés à participer à notre sondage sur la mobilisation. Les membres peuvent ainsi nous transmettre leurs idées et leurs commentaires sur la façon dont nous pouvons améliorer leur expérience quotidienne. Les dirigeants utilisent ces commentaires pour déterminer ce qui fonctionne, ce qui ne doit rester et les points à changer. Les équipes travaillent ensuite en collaboration pour définir les priorités et pour mettre en œuvre des plans d'action qui se traduiront en progrès positif.



Le résultat du sondage L'heure juste concernant la mobilisation des employés de TELUS au Canada (ce qui correspond à une augmentation par rapport au résultat de 85 % en 2014).



Le résultat du sondage L'heure juste concernant la mobilisation des employés de TELUS International (ce qui équivaut à augmentation par rapport au résultat de 76 % en 2014).

En 2015, grâce à une détermination implacable, à des processus équitables et à un désir inhérent de nous améliorer, nous avons encore une fois bonifié les résultats qui nous plaçaient déjà au premier rang mondial. Notre taux de mobilisation national a augmenté de deux points de pourcentage (de 85 à 87) et notre taux de mobilisation internationale, de quatre points de pourcentage (de 76 à 80). Notre taux de mobilisation nationale de 87 pour cent nous place, pour la troisième année consécutive, au premier rang mondial des organisations de notre taille et de notre composition selon notre partenaire de sondage, Aon Hewitt. Notons aussi que 54 pour cent des membres de notre équipe se disent très mobilisés, ce qui est considérablement plus que les 35 pour cent habituels des meilleures organisations de la catégorie.

Il est remarquable de constater que toutes les unités d'affaires de TELUS ont soit maintenu, soit augmenté leur taux de mobilisation. Cette unité et cette cohésion sont sans précédent dans notre culture.

Résultats du sondage L'heure juste quant à la mobilisation sur 12 mois

%	2015 ¹	2014 ¹	2013 ¹	2012 ³
Mobilisation globale – TELUS au Canada	A 87	85	83	80
Mobilisation globale – TELUS International ²	A 80	76	73	71

¹ Les activités de nos installations en Europe (Bulgarie et Roumanie) sont prises en compte dans les résultats de TELUS International pour 2013, 2014 et 2015, qui couvrent aussi nos activités aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis. Les résultats de 2012 ne comprennent pas les activités de nos installations en Europe (Bulgarie et Roumanie), car nous ne les exploitons pas à l'époque.

² Les résultats de TELUS International pour 2013 sont présentés sous forme de chiffre global, et les données de 2012 ont été mises à jour pour être présentées de la même façon.

³ Les résultats de 2012 ont été modifiés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses qui sont passées de TELUS Canada à TELUS International).

Notre succès repose sur notre progrès dans des secteurs essentiels qui ont une incidence sur la mobilisation et l'expérience des employés, connus sous le nom de facteurs de mobilisation. Grâce à divers programmes, à une communication efficace et à un perfectionnement constant des résultats pour les principaux facteurs de mobilisation du sondage d'une année à l'autre, nous avons obtenu une amélioration semblable des résultats globaux en matière de mobilisation.

Résultats quant à la mobilisation sur 12 mois pour les principaux facteurs de mobilisation – TELUS au Canada

%	2015 (n = 23,895) ¹	2014 (n = 24,435) ¹	2013 (n = 23,733) ¹	2012 ² (n = 23,569) ¹
Processus de travail	66	66	64	60
Perspectives de carrière	73	72	70	68
Gestion de la performance	79	78	76	74
Rémunération	52	50	49	47
Reconnaissance	78	76	75	73

¹ La lettre « n » correspond au nombre total de répondants au sondage.

² Les résultats de 2012 ont été modifiés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses est passé de TELUS Canada à TELUS International).

Résultats quant à la mobilisation sur 12 mois pour les principaux facteurs de mobilisation – TELUS International

%	2015 (n = 13,112) ¹	2014 (n = 11,150) ¹	2013 (n = 9,828) ¹	2012 ^{2,3} (n = 8,633) ¹
Processus de travail	72	67	65	62
Perspectives de carrière	74	68	65	64
Gestion de la performance	79	73	72	68
Rémunération	55	47	n/a	n/a
Reconnaissance	72	67	64	63

¹ La lettre « n » correspond au nombre total de répondants au sondage.

² Les résultats de 2012 ont été modifiés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses est passé de TELUS Canada à TELUS International).

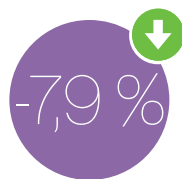
³ Les résultats de 2012 ne comprennent pas les activités de nos installations en Europe (Bulgarie et Roumanie), car nous ne les exploitons pas à l'époque.

En 2016, nous avons pour objectif de faire passer le taux de mobilisation de 87 à 88 pour cent pour nos employés nationaux, et de 80 à 82 pour cent pour les employés de TELUS International. L'atteinte de ces résultats propulsera notre culture de haut rendement afin que nous puissions respecter notre objectif de 2018, soit une mobilisation de 90 pour cent. Nous y parviendrons en continuant d'écouter nos employés et en utilisant les processus équitables pour, collectivement, mettre en œuvre des solutions qui amélioreront davantage l'expérience de nos clients et employés.

Veuillez consulter la section 10.5 du Rapport de gestion compris dans le Rapport annuel de 2015 pour obtenir une analyse plus poussée des risques et des mesures d'atténuation concernant la mobilisation, le recrutement et la rétention des employés.

Le taux de roulement

Le taux de roulement volontaire des employés continue de diminuer d'une année à l'autre, une tendance que nous attribuons à la mobilisation de nos employés et à leur sentiment d'appartenance à notre organisation. Notre taux de roulement involontaire a augmenté en 2015 en raison de nos programmes de gains opérationnels et de restructuration.



La diminution en pourcentage du roulement volontaire des employés par rapport à 2014.

Taux de roulement sur 12 mois à l'échelle nationale¹

	2015	2014	2013
Voluntary ²	A 9,3	10,1	10,7
Involuntary	A 6,3	3,8	4,3
Total	A 15,6	13,9	15,0

¹ En 2013, nous avons modifié notre méthode de calcul de façon à utiliser un dénominateur d'effectif déterminé par la moyenne des chiffres au début de l'année et de ceux à la fin de l'année (plutôt qu'une moyenne des effectifs à la fin de chacun des 12 mois). De plus, nous ne divulguons que les données relatives aux employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

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

Annual domestic turnover by gender and generation

%	Femmes	Hommes	Génération Y (de 1980 à 2000)	Génération X (de 1965 à 1979)	Bébé-boumeurs (de 1946 à 1964)	Génération silencieuse (de 1925 à 1945)	Total
2015	A 17,8	A 14,2	A 20,9	A 9,3	A 17,4	A 84,2	15,6
2014	15,4	12,9	22,0	6,5	13,5	25,0	13,9
2013	16,6	14,0	24,1	8,3	13,4	48,9	15,0

En 2016, nous continuerons d'inciter nos employés à faire la promotion de TELUS de façon proactive à leur famille, à leurs amis et à leur communauté. TELUS est un employeur de choix pour tous.

4.2.1

Le perfectionnement des compétences

Notre culture est propulsée par la qualité et la diversité des employés et des dirigeants de notre entreprise. Nous croyons que les personnes qui incarnent notre marque et nos valeurs, et qui ressentent une appartenance à l'entreprise, sont à même de contribuer à notre stratégie de développement des affaires et d'offrir d'excellents résultats.

La gestion de la performance

Nous savons que d'avoir des conversations fréquentes sur le rendement avec nos employés impacte positivement leur expérience, ce qui augmente leur mobilisation et les aide à exceller dans leur rôle. Nous sommes convaincus que notre manière de faire est tout aussi importante que ce que nous faisons. Les employés sont évalués en fonction d'indicateurs qui sont directement liés à nos valeurs, ce qui assure un perfectionnement clair et transparent.

Les employés participent tous les mois à des conversations sur le rendement qui leur permettent d'obtenir des commentaires sur leurs progrès et le soutien dont ils ont besoin pour se perfectionner et réussir. L'investissement et la mobilisation de nos dirigeants au cours des cinq dernières années ont contribué à augmenter de 26 points de pourcentage notre taux de mobilisation en matière de gestion de la performance.

En 2015, diverses améliorations ont été apportées à l'outil de gestion de la performance dans notre site web interne, le Coin de l'équipe. Ces changements visaient à simplifier le processus, à réduire le temps et les efforts requis et à améliorer l'expérience utilisateur. Ces changements ont grandement facilité le processus, mais ont surtout permis aux employés et aux dirigeants d'avoir des conversations sur le rendement très efficaces.

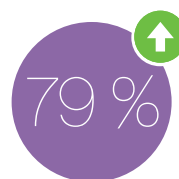
Résultats de L'heure juste quant au rendement sur 12 mois

%	2015	2014	2013	2012
Employés ayant l'impression que le processus de gestion de la performance les aide à atteindre leurs objectifs — TELUS	79	78	76	74
Employés ayant l'impression que le processus d gestion de la performance les aide à atteindre leurs objectifs — TELUS International	79	73	72	68

Nos objectifs pour 2016 sont :

- fournir des commentaires sur le rendement utiles et en temps opportun afin d'aider nos employés à réussir;
- optimiser la coordination des objectifs entre nos équipes en travaillant ensemble à accorder la priorité à nos clients;
- continuer d'améliorer la qualité des objectifs individuels de rendement.

À partir de 2016, nous voulons soutenir les dirigeants en bonifiant les processus qui facilitent la gestion de la performance. Nous planifions aussi augmenter la communication et l'éducation sur la gestion de la performance. Ainsi, les membres de notre équipe comprendront mieux comment celle-ci soutient leur succès individuel et le succès de TELUS.

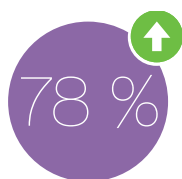


Le pourcentage d'employés de TELUS au Canada qui sont d'avis que la gestion de la performance les aide à atteindre leurs objectifs (ce qui représente une augmentation par rapport au résultat de 78 % en 2014).

La reconnaissance

La reconnaissance est une composante fondamentale de la stratégie de mobilisation de TELUS. Si elle est exprimée efficacement, elle peut propulser une culture de rendement élevé, renforcer les valeurs de l'entreprise, permettre d'atteindre les objectifs de l'organisation et mobiliser les employés. À TELUS, nous avons adopté une culture de reconnaissance. Cette culture encourage et renforce des comportements souhaités qui correspondent à nos valeurs de leadership, contribue à retenir la main-d'œuvre et montre à nos employés qu'ils sont importants pour nous.

Nous nous appuyons sur notre culture de reconnaissance où 78 pour cent des employés disent que leurs efforts ont été reconnus en 2015. Il s'agit là d'une augmentation de 42 pour cent depuis 2010.



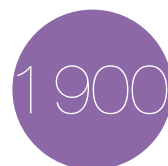
Le pourcentage d'employés de TELUS International qui sont d'avis que la gestion de la performance les aide à atteindre leurs objectifs (ce qui correspond à une augmentation par rapport au résultat de 73 % en 2014).

Résultats du sondage L'heure juste quant à la reconnaissance sur 12 mois

%	2015	2014	2013	2012
Employés estimant obtenir une reconnaissance adéquate — TELUS	78	76	75	73
Employés estimant obtenir une reconnaissance adéquate — TELUS International	72	67	64	63

Bravo – offrir les outils pour faciliter la reconnaissance

En avril 2015, TELUS a lancé une version améliorée de sa plateforme de reconnaissance d'entreprise : Bravo. Afin de soutenir sa culture de reconnaissance, TELUS encourage ses employés à reconnaître leurs collègues qui incarnent les valeurs TELUS, se dépassent et ont une influence positive sur les clients, l'entreprise et l'équipe. Grâce à sa plateforme Bravo améliorée, les employés peuvent maintenant mettre leurs pairs en candidature pour des prix de reconnaissance directement à partir de leur poste de travail ou de leur appareil mobile.



Le nombre d'employés de TELUS qui ont reçu un prix de reconnaissance par l'un des sept programmes de reconnaissance de l'entreprise.

En 2015, des employés ont été reconnus dans le cadre de plusieurs programmes de reconnaissance de l'entreprise récompensant des employés qui ont incarné nos valeurs et apporté une importante contribution à l'entreprise. De plus, nous avons travaillé auprès des dirigeants afin d'élaborer des stratégies de reconnaissance, appuyées par des boîtes à outils et des documents en ligne pouvant être personnalisés pour répondre aux besoins de leur unité d'affaires et de leur équipe.

Sommaire des programmes de reconnaissance

Nom du prix	Gagnants en 2015	Gagnants en 2014	Gagnants en 2013
Cartes électroniques Bravo	85 698	80 657	84 027
Prix Bravo (points et cadeaux)	66 495	74 892	67 081
Jalons de carrière	4 075	3 386	4 169
Récompense Ovation	1 081	406	503
Prix Passion de la croissance	123	149	190
Prix Légendes de TELUS	31	40	51
Prix Own.it	134	195	81
Prix Champions des clients d'abord	200	200	177
Prix du Club du Président	57 ¹	91	100
Prix CHLOE (Connexions honore des leaders d'excellence)	50 (5 hommes et 45 femmes)	51 (5 hommes et 46 femmes)	53 (48 femmes et 5 hommes)
Pièce-souvenir du président et chef de la direction	501 (incl. les Légendes, les Ambassadeurs et les membres du Club du président)	1 177 (incl. les Légendes, les gagnants de prix Own.it, les Ambassadeurs et les membres du Club du président)	1 552 (incl. les Légendes, les gagnants de prix Own.it, les Ambassadeurs et les membres du Club du président)

¹ Cette réduction d'une année à l'autre peut être attribuée à la fusion des programmes Club du Président de TELUS Solutions d'affaires et de TELUS Solutions pour les entreprises pour en réduire le coût.

TELUS est à l'avant-garde avec ses politiques, processus et programmes de reconnaissance. Le fait qu'elle continue d'améliorer l'expérience de ses employés est l'un des principaux facteurs qui la distinguent de ses concurrents. En 2016, nous voulons que le programme Bravo demeure évolutif, innovant et capable de soutenir l'exécution de sa stratégie de reconnaissance. Nous travaillerons aussi à :

- mettre à jour notre bibliothèque de ressources de reconnaissance numérique, Jam;
- augmenter la reconnaissance des télétravailleurs participant au programme Styles de travail;
- mieux faire connaître toutes les façons de reconnaître les employés;
- augmenter la visibilité des programmes moins souvent utilisés dans le but d'accroître la fréquence générale de reconnaissance à TELUS.

La gestion de la relève

La gestion de la relève fait partie de notre stratégie de ressources humaines, car elle nous aide à créer une solide banque de candidats ayant les compétences, l'expérience et la pensée diversifiée nécessaires pour réaliser nos priorités d'entreprise et accorder la priorité à nos clients. Nous procédons souvent à l'évaluation interfonctionnelle des candidats et de la relève avec la haute direction afin d'examiner les points suivants et de discuter de :

- notre stratégie d'affaires et toute vulnérabilité liée aux compétences;
- notre banque de candidats pour les postes cruciaux;
- des plans d'action pour combler les lacunes.

Les évaluations des candidats et de la relève nous aident à comprendre où se trouvent les risques pour l'entreprise et à établir nos stratégies d'acquisition des compétences. De plus, elles s'intègrent naturellement à nos processus de rendement et de reconnaissance de manière à nous assurer de perfectionner et de reconnaître les candidats qui le méritent.

Les occasions d'apprentissage et de perfectionnement

Soutenir le perfectionnement et la croissance de nos employés est essentiel au succès de notre entreprise. Nous croyons que les investissements que nous faisons dans notre équipe sont directement liés à son taux de mobilisation, à sa productivité et à la diversité de ses idées – ainsi qu'à nos résultats d'affaires.

Nous reconnaissons les capacités de leadership en chacun des employés et nous les appuyons dans la prise de décisions et l'application de ces dernières de façon équitable et participative. Notre culture unique s'est toujours démarquée par notre engagement en matière de formation, de perfectionnement et d'amélioration continue. En 2015, nous avons :

- reçu le tout premier prix Best of the Best de l'Association for Talent Development's après avoir remporté le prix BEST pendant 10 années consécutives. organisés des célébrations qui démontrent un succès général grâce au perfectionnement de leurs employés;
- organisé notre 14e Forum de la haute direction, un mécanisme ayant pour but de faire évoluer notre culture en faisant progresser les attributs du leadership essentiels au succès continu de notre organisation;
- lancé le MBA TELUS, un programme de maîtrise en administration des affaires entièrement sur mesure élaboré en partenariat avec l'Université de Victoria précisément pour notre entreprise et notre équipe. Il inclut les objectifs d'apprentissage communs et fondamentaux d'une maîtrise en administration des affaires, mais l'enseignement et les projets sont axés sur TELUS, particulièrement en ce qui concerne les concepts liés aux buts et à la collectivité. Vingt employés de quatre provinces différentes font partie de la première cohorte. Les cours en ligne et en salle de classe sont offerts sur une période de deux ans;
- tenu des forums de direction pour nos gestionnaires. Ces événements, qui durent des journées entières, ont été créés pour améliorer les compétences personnelles en matière de leadership et accroître la force collective de notre équipe;
- lancé le programme Fondements du leadership, qui consiste en une série de 10 cours diversifiés. Le programme aide les directeurs et directeurs généraux à développer leur leadership au service des employés, des clients et de notre entreprise;
- remanié notre Programme En AVANT, axé sur les employés qui ont démontré invariablement un rendement et un potentiel élevés. Le programme se concentre sur les bases du leadership personnel, les compétences en leadership stratégique et le sens des affaires nécessaires pour naviguer dans notre industrie complexe. En 2015-2016, 198 participants sont inscrits au programme, dont 36 pour cent de femmes;
- organisé une table ronde de deux jours sur le perfectionnement des cadres avec le Forum international des femmes. L'événement était conçu pour les dirigeantes ayant la passion, le talent et le désir d'évoluer dans les plus hautes sphères du monde des affaires;
- remanié le programme Bienvenue à TELUS pour les nouveaux employés. Ce programme d'introduction structuré leur permet de bien s'intégrer à l'entreprise en trois mois, à leur propre rythme;
- lancé un événement Plus près du client à l'échelle de l'entreprise, auquel 1 000 personnes ont participé. Les participants ont passé une journée dans le rôle d'un employé de première ligne afin de mieux comprendre l'expérience client.

22,6

Le nombre moyen d'heures de formation suivies par les employés de TELUS.

Moyenne des heures de formation¹ – TELUS au Canada

	Sexe			Statut			Échelon		
	Total	Hommes	Femmes	Personnel syndiqué	Cadres professionnels	Détaillants	Sans personne à charge	Direction intermédiaire	Haute direction ²
	A 22,6	A 21,4	A 23,4	A 38,5	A 11,4	A 2,5	A 23,8	A 14,5	A 9,8

¹ Ne comprend que la formation saisie et enregistrée à l'interne au 27 janvier 2016. Cette donnée exclut la formation propre aux unités d'affaires, la formation externe ou les études payées par l'entreprise ainsi que la formation ponctuelle à laquelle les employés participent.

² La catégorisation pour la Direction Intermédiaire et la Haute Direction a été mise à jour afin d'uniformiser les données avec celles d'autres employés. Les catégories d'emploi 'Directeur avec subordonnés direct', 'Directeur Général' et 'Directeur - Contribution individuelle' sont passées de Direction Intermédiaire à Haute Direction.

Rendement des investissements en formation¹

Incidence de la formation sur le rendement		2015
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage (%)		95
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail (%)		89
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés (%)		93

¹ Les résultats sont fondés sur les réponses aux sondages habituels, y compris dans le cadre de tous les cours de perfectionnement du leadership à grande échelle (sauf à TELUS International). Les mesures utilisées pour évaluer les programmes ont été mises à jour en 2015. Par conséquent, il est impossible de comparer les résultats d'une année à l'autre.



Le pourcentage d'employés de TELUS au Canada satisfaits de la formation et du développement dont ils ont bénéficié (identique à 2014).

Nos employés bénéficient d'outils d'apprentissage simples et de grande qualité, conçus pour combler leurs besoins en perfectionnement et pour harmoniser leurs objectifs personnels et professionnels avec l'orientation de l'entreprise. Nous aidons les employés en leur proposant des approches d'apprentissage formelles, informelles et sociales, qui leur permettent d'apprendre ce qu'ils ont besoin de savoir, lorsqu'ils en ont besoin, de la façon qui leur convient le mieux.

Return on learning¹

Résultats du sondage L'heure juste quant à l'apprentissage sur 12 mois

%	2015	2014	2013
Employés satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS au Canada	80	80	76
Employés satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS International	83	79	77

Dans le cadre des activités de TELUS International aux Philippines et en Amérique centrale, nous offrons des possibilités de formation aux employés par le truchement d'un programme novateur qui s'intitule Université TELUS International (UTI). Ce programme aide les employés à obtenir un baccalauréat ou une maîtrise tout en travaillant. L'UTI fournit une aide financière dans le cadre d'un programme subventionné. Les étudiants ont accès à des bibliothèques à la fine pointe dans les immeubles de TELUS ainsi qu'à des professeurs universitaires sur place. De plus, TELUS International EuropeMD dispose d'une académie de langues qui enseigne des compétences linguistiques aux employés.

En 2015, nous sommes passés d'une approche de perfectionnement du leadership par unité d'affaires à une stratégie nationale en la matière. Le programme est étroitement lié à nos plans de croissance à long terme, à la gestion de la relève et aux objectifs de formation technique propres à l'entreprise. En plus de soutenir le perfectionnement des compétences générales et du leadership partout dans l'entreprise, nous avons créé et offert de la formation sur mesure pour divers rôles, comme :

- Innovative, hands on tool and safety awareness training for our une formation pratique et innovatrice sur les outils et la sensibilisation à la sécurité pour nos techniciens en installation et en réparation;
- une formation sur le Service à la clientèle 2.0 visant à transmettre des connaissances et à augmenter les capacités de rétention de nos représentants de centre d'appels;
- une formation sur la connaissance des produits et les applications mobiles pour les employés de nos magasins.

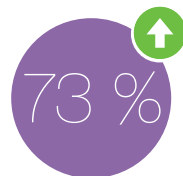
En 2015, bon nombre de nos programmes uniques ont été reconnus par Brandon Hall comme les meilleurs de leur catégorie.

Le développement de carrière

Nous encourageons et outillons nos employés à prendre en main leur propre carrière. Ils peuvent tirer profit des possibilités d'apprentissage par l'expérience, formelles et sociales. En fait, le développement de carrière fait partie de notre stratégie intégrée de perfectionnement du capital humain. Les employés

travaillent en collaboration avec les dirigeants pour élaborer un plan de développement de carrière personnalisé qui répondra à leurs propres objectifs. De plus, ils discutent des progrès réalisés par rapport au plan tout au long de l'année. Un répertoire des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement contenant de l'information sur la façon de créer des plans d'action axés sur l'avancement de carrière est accessible dans un outil libre-service facile à utiliser.

Encore une fois en 2015, nous avons observé une augmentation de la satisfaction des employés quant aux possibilités de développement de carrière dans le cadre de notre sondage sur la satisfaction des employés, tant au Canada qu'à l'étranger.



Le pourcentage d'employés de TELUS au Canada satisfaits avec les opportunités de perfectionnement professionnel qui leur sont offertes (ce qui équivaut à une augmentation par rapport au résultat de 72 % en 2014).

Résultats du sondage L'heure juste quant au perfectionnement de carrière sur 12 mois

%	2015	2014	2013	2012
Employés satisfaits des possibilités de développement de carrière qui s'offrent à eux — TELUS au Canada	73	72	70	68
Employés satisfaits des possibilités de développement de carrière qui s'offrent à eux — TELUS International	74	68	65	64

Nous savons que le développement de carrière continu est important pour nos employés, que ce soit par nos cours formels en ligne, nos ressources en ligne, nos forums de la direction, notre programme de maîtrise en administration des affaires ou notre formation en milieu de travail. En 2016, nous continuerons d'évaluer toutes nos possibilités de formation afin de nous assurer que nous offrons la variété dont nous avons besoin pour soutenir la croissance personnelle et professionnelle de nos employés.

4.2.2

La rémunération globale

Nous offrons un programme intégré de rémunération globale, qui fournit des récompenses concurrentielles, fondées sur le rendement et harmonisées avec notre stratégie d'entreprise. Nos employés profitent de divers types de rémunération souples qui comprennent le salaire, une prime de rendement, des avantages sociaux intéressants, des régimes de retraite et des programmes d'achat d'actions. En plus des éléments habituels de ces avantages sociaux, les employés évoluent dans des milieux de travail conviviaux et bénéficient de rabais sur les produits et services de TELUS.

La rémunération

Notre rémunération en argent des employés non régis par une convention collective comprend un salaire de base non variable et une prime de rendement variable fondée sur les résultats qui soutient l'incarnation des valeurs de leadership de TELUS et qui reconnaît les membres de l'équipe clés et à rendement élevé, essentiels au succès de l'entreprise. À TELUS, la rémunération s'appuie sur le marché. Nous procédons à un examen régulier de la rémunération des rôles liés à nos postes en fonction du marché. Nous prenons les mesures appropriées pour nous assurer que notre rémunération est concurrentielle. Les employés qui offrent invariablement un rendement élevé reçoivent une rémunération équivalant au 75e percentile de la rémunération concurrentielle, ou plus. Les conditions (y compris le salaire) de tous les employés visés par une convention collective sont négociées par TELUS et les syndicats respectifs.

Au Canada, le salaire de base offert par TELUS est supérieur au salaire minimum médian pour tous les postes d'entrée de base, notamment pour les employés cadres et professionnels, syndiqués et à la vente au détail. La moyenne globale est de 35 pour cent supérieure à la moyenne. Les employés de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de plus de 30 pour cent supérieur au salaire minimum de la région de la capitale nationale de ce pays. En Amérique Centrale, un agent en centre

d'appels est souvent deux fois plus rémunéré qu'un employé occupant un poste administratif dans une banque. Aux États-Unis, les membres de l'équipe TELUS International gagnent au moins le double du salaire minimum. En Bulgarie, le salaire de base que reçoivent les employés de TELUS International est plus de trois fois plus élevé que le salaire minimum du pays. En Roumanie, le salaire moyen est deux fois plus élevé que le salaire minimum du pays. Ces fourchettes de salaire peuvent augmenter substantiellement, un revenu supplémentaire étant versé aux employés qui offrent un rendement élevé et qui sont dotés de certaines connaissances techniques ou langagières. Différentes indemnités peuvent aussi être offertes, notamment pour les repas et le transport.

En 2016, nous continuerons de solliciter les commentaires des employés sur nos pratiques de rémunération dans le cadre de notre sondage annuel auprès des employés. De plus, nous nous comparerons aux entreprises concurrentes qui emploient des gens de talent et nous offrirons de la formation aux gestionnaires de personnel, conformément au modèle et à la philosophie de rémunération de TELUS.

Les avantages sociaux

Nous offrons à la plupart des employés permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et souples. Les employés peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale, ce qui leur permet d'avoir l'esprit tranquille et la certitude que leurs besoins sont comblés au moyen d'une solution économique. La souplesse de nos avantages sociaux permet aux employés de choisir entre plusieurs options, y compris l'assurance vie, l'assurance invalidité à long terme et l'assurance maladies graves, et d'avoir accès à des régimes d'assurance maladie complets. En 2015, 96 pour cent des employés ont participé à nos régimes de soins de santé complémentaires et de soins dentaires.



Le pourcentage d'employés de TELUS qui ont participé aux régimes de soins médicaux complémentaires et de soins dentaires.

Même si les employés temporaires ne profitent pas de ces avantages sociaux, la plupart d'entre eux reçoivent une contribution de l'entreprise au titre du compte Soins de santé pour couvrir une partie de leurs frais de soins de santé et de soins dentaires. Les employés à temps partiel sont admissibles au compte Soins de santé, à l'épargne-retraite et au Régime d'actionnariat des employés.

Les régimes de retraite et d'épargne

Le bien-être financier de nos employés nous tient à cœur, et nous les incitons à économiser en vue de leur retraite en leur proposant diverses méthodes, dont :

- d'anciens régimes de retraite à prestations déterminées;
- des régimes à cotisations déterminées comportant des options de contribution équivalente;
- un régime enregistré d'épargne-retraite collectif facultatif;
- un compte d'épargne libre d'impôt.

Notre régime à cotisations déterminées permet aux membres de verser jusqu'à 10 pour cent de leur salaire. TELUS fournit une contribution maximale de 5,8 pour cent.

Nous offrons aux employés la possibilité d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales. Ce régime d'épargne souple offre aux employés de se faire verser entre 1 et 10 pour cent de leur rémunération de base en actions (entre 1 et 20 pour cent de leur rémunération de base depuis le 31 décembre 2015). TELUS verse une contribution équivalente pouvant atteindre 6 pour cent de ce montant à un taux de 40 pour cent (35 pour cent pour les employés occupant un poste de direction ou supérieur).

En 2015, 76 pour cent des employés admissibles ont adhéré à l'un de nos régimes d'épargne-retraite, et plus de 22 500 membres de l'équipe

ont participé au Régime d'actionnariat des employés, détenant près de 15 millions d'actions. Ensemble, ils représentent le quatrième détenteur d'actions ordinaires en importance au sein de l'entreprise.

Total de la rémunération et des avantages sociaux

En millions de dollars	2015	2014	2013
Total de la rémunération et des avantages sociaux	3 008 \$	2 850 \$	2 743 \$

Nous continuerons de fournir de l'information sur l'épargne-retraite et d'inciter les employés qui participent au régime de retraite à contributions déterminées à maximiser leur épargne pour la retraite.

En 2016, le coût total de la rémunération et des avantages sociaux devrait augmenter pour les raisons suivantes :

- les augmentations de salaire annuelles;
- l'augmentation du coût des avantages sociaux prévus par la loi (p. ex. le BC Medical Services Plan et l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada);
- l'augmentation des contributions au régime de retraite à cotisation déterminées de TELUS et aux régimes de retraite de TELUS Santé et de TELUS Vente au détail;
- l'utilisation de notre régime de soins dentaires et de soins de santé complémentaires, ainsi que l'incidence de l'inflation sur le coût de ce régime.

Veuillez consulter la Section 9 du Rapport de gestion compris dans le Rapport annuel de 2015 pour une analyse des tendances et des hypothèses concernant les avantages sociaux des employés. Ces hypothèses sont exposées aux risques et aux incertitudes, y compris, mais sans s'y limiter, la concurrence, la substitution technologique, les affaires réglementaires, les exigences financières et de la dette, les affaires fiscales, les conditions économiques, les litiges et autres facteurs indiqués dans l'avertissement à propos des énoncés prospectifs et décrits en détail à la Section 10 du Rapport de gestion compris dans [le Rapport annuel de 2015](#) .

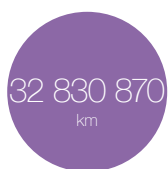
4.2.3

Les Styles de travail

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

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

À l'automne 2015, nous avons inclus des questions sur le programme Styles de travail dans notre sondage annuel L'heure juste. Ainsi, les employés participant au programme ont pu fournir leurs commentaires dans le cadre du sondage (par le passé, ils étaient invités à participer à deux sondages différents). Les réponses des employés sont transmises aux dirigeants dans la trousse d'outils à l'intention des dirigeants du programme Style de travail.



Le nombre de kilomètres non parcourus grâce au programme Styles de travail de TELUS.

Dans le sondage de 2015, 98 pour cent de nos employés ont déclaré que le programme Styles de travail était avantageux pour notre entreprise, et plus de 90 pour cent ont déclaré que le programme avait considérablement influé sur leur décision de demeurer à TELUS.

Diminution des émissions de la part des employés de TELUS et économies associées

Participants ¹	Total des kilomètres économisé ²	Total des heures de déplacement économisée ³	Équivalent CO2 non émis (en tonnes) ⁴
9 985	32 830 870	1 903 441	8 011

¹ Tient pour acquis que les employés mobiles travaillent plus de trois jours par semaine à domicile, et que les travailleurs à domicile y travaillent cinq jours par semaine.

² Kilomètres (km) : moyenne de 15 km aller-retour (rapport de 2006 de Statistique Canada).

³ Heures économisées : en fonction de 52 minutes par jour (rapport de 2010 de Statistique Canada).

⁴ Équivalent CO2 non émis : Facteurs d'émissions du Rapport d'inventaire national selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.

En 2015, nous avons créé un groupe de dirigeants ayant pour but de mieux intégrer le programme Style de travail dans notre culture. Ces champions de la culture représentent les divers secteurs de notre entreprise et utilisent les commentaires des employés et dirigeants pour déterminer ce qui fonctionne bien et en quoi le programme pourrait être amélioré. Ensuite, ils engagent les employés et les dirigeants dans des processus équitables afin de définir les mesures à prendre pour augmenter la performance du programme. En 2016, nous créerons un environnement en ligne où ces champions pourront échanger sur les meilleures pratiques et échanger entre eux.

Taux d'adoption de Styles de travail

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

TELUS souhaite que 70 pour cent des employés de ses plus grands immeubles au Canada adoptent de façon permanente un style de travail mobile ou à domicile.

La représentation de la diversité au conseil d'administration

TELUS reconnaît aussi que la diversité et l'intégration contribuent au mieux-être social et économique du pays. C'est pourquoi elle s'emploie à favoriser une plus grande diversité au sein des conseils d'administration des entreprises du Canada en collaborant, à titre de partenaire fondateur, avec le Conseil canadien pour la diversité administrative, et en prenant part à son initiative Diversité 50.

De plus, TELUS poursuit ses efforts visant à accroître la présence de femmes au sein des conseils d'administration canadiens en appuyant l'Accord Catalyst, un engagement des sociétés canadiennes à augmenter le nombre de sièges occupés par des femmes au sein des conseils d'administration d'entreprises du Financial Post 500 pour qu'il atteigne 25 pour cent d'ici 2017. Aussi, [le conseil d'administration de TELUS](#) s'est fixé l'objectif de compter dans ses rangs de 30 à 40 pour cent d'administrateurs indépendants d'origines diverses d'ici mai 2017. Il s'est récemment fixé un objectif supplémentaire, soit celui de compter 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019. Ce nouvel objectif va de pair avec la nomination de Darren Entwistle à titre de membre fondateur du [30 % Club](#) qui travaille également à ce que les conseils d'administration comptent 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019. En février 2016, le conseil d'administration a reformulé ses objectifs de diversité pour qu'ils expriment des pourcentages minimaux d'hommes et de femmes au sein des conseils. Cette modification vise à illustrer qu'un conseil d'administration composé uniquement de femmes n'est pas plus diversifié qu'un conseil composé uniquement d'hommes. C'est maintenant en 2018 et non plus en 2019 que le conseil d'administration vise à atteindre une représentation minimale de 30 pour cent du côté des administrateurs indépendants.

L'objectif de TELUS stipule que les membres d'origines diverses représenteront au moins 30 pour cent des membres indépendants du conseil d'administration au plus tard en mai 2017, chaque genre représentant au moins 25 pour cent des membres à cette date et passant à au moins 30 pour cent au plus tard en 2018. Depuis mars 2016, les membres d'origines

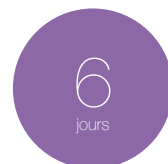
diverses (cinq candidats à des postes d'administrateurs) représentent 45 pour cent des administrateurs indépendants du conseil d'administration, tandis que les membres de sexe féminin (trois candidates à des postes d'administratrices) représentent 27 pour cent des administrateurs indépendants en nomination pour l'assemblée annuelle de 2016.

4.3

La santé, la sécurité et le mieux-être des employés

La santé

De nombreux facteurs peuvent avoir une incidence sur la santé et le mieux-être de nos employés, y compris l'environnement social et économique, l'environnement physique ainsi que les caractéristiques et les comportements individuels. À TELUS, nous avons mis en place des programmes pour chacun de ces facteurs afin d'optimiser la santé et le mieux-être de nos employés.



Le nombre moyen de jours d'absence par employé à temps plein (se situant en deçà de la moyenne du secteur qui est de 8,8 jours).

En 2015, le taux d'absentéisme à TELUS (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladies ou de blessures survenues au travail) a encore diminué. Il était de 6,0 jours par équivalent temps plein. Ce taux d'absentéisme est bien inférieur à la moyenne de 8,8 jours par équivalent temps plein des entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés. Une amélioration des programmes de gestion de l'assiduité et de gestion des invalidités en 2015 a contribué à diminuer l'absentéisme.

Taux d'absentéisme

Année	Absentéisme à TELUS par employé à temps plein ¹	Taux moyens au Canada ²		
		Employés à temps plein	Entreprises comptant plus de 500 employés	Entreprises syndiquées
2015	A 6,0	7,4	8,8	11,3
2014	6,2	7,4	9,0	11,3
2013	6,5	7,4	9,3	10,9

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

² Source : Statistique Canada.

En 2016, nous tenterons de contrer les cas d'absentéisme avec perte de temps grâce à la prévention ciblée et à la gestion des habiletés. Nous analysons régulièrement les problèmes de santé qui touchent nos employés afin de nous assurer que l'information que nous leur transmettons et les programmes de santé que nous mettons en œuvre améliorent leur santé et facilitent l'accès aux soins.

La sécurité

Nous mesurons continuellement l'efficacité du système de gestion de la sécurité de l'entreprise et vérifions toutes les plaintes et tous les accidents déclarés en matière de santé et de sécurité de façon à corriger les problèmes de sécurité émergents. Nous offrons de la formation aux employés leur permettant de cerner et de gérer les risques sur les lieux de travail. Nous fixons également des objectifs de rendement pour les programmes de contrôle des risques. Chaque trimestre, nous divulguons nos résultats en matière de rendement de la sécurité au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS.

Tous les employés de TELUS au Canada sont représentés par l'un des 80 comités de santé et de sécurité ou un délégué à la santé et la sécurité. Au moins 50 pour cent de chaque comité et tous les représentants de santé et sécurité doivent être des employés syndiqués ou des employés qui n'exercent pas des fonctions de gestion. Tous les participants syndiqués sont choisis par le syndicat qui les représente, tandis que les membres cadres professionnels des comités de santé et de sécurité sont choisis par TELUS.



Le nombre moyen d'accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées.

TELUS affiche une réduction constante des accidents avec perte de temps depuis 2010, et ce résultat continue de se comparer favorablement à la moyenne du secteur des télécommunications aux États-Unis de 2014, soit de 1,3 accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. En 2016, nous visons à réduire le nombre d'accidents et de blessures et à maintenir notre ratio d'accidents avec perte de temps de 0,70. Aucun décès lié au travail n'est survenu à TELUS depuis 1997.

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personnes travaillées¹

	2015	2014	2013
Résultats réels de TELUS	A 0,70	0,70 ²	0,74
Objectif de TELUS	0,70	0,74	0,77

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

² Données provenant des registres de TELUS au 5 février 2016.

Le mieux-être

TELUS veut avoir des employés en santé et leur offrir le milieu de travail le plus sain au monde. Nous mettons en place des programmes de mieux-être de calibre mondial axés sur la prévention permettant aux employés de réaliser leur plein potentiel grâce à une santé optimale, tant au travail qu'à domicile.



La quantité de dons de sang à la Société canadienne du sang par les employés TELUS.

En 2015, l'équipe de mieux-être a travaillé à élaborer une stratégie pour aider les employés à atteindre et à maintenir une santé physique et psychologique optimale. Cette transformation visant le mieux-être a commencé par l'établissement de trois piliers fondamentaux :

1. Résilience mentale : Une voie de discussion, d'enseignement et de formation pour favoriser la prise en main de la santé psychologique, soutenue par une variété de programmes, de services et de ressources pour les employés et les dirigeants. Le Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) fournit de l'aide confidentielle aux employés et à leur famille par l'intermédiaire d'un vaste réseau national de conseillers disponibles en permanence.

2. Vie active : L'accès à des installations sur certains lieux de travail en tout temps et partout au pays, des centres de santé hautement performants dans des villes clés, de la formation personnelle en ligne, l'accès à des professionnels de la santé, des défis pour une vie active et des lieux de prière et de contemplation non confessionnels partout au pays qui encouragent les employés à intégrer la spiritualité dans leur vie quotidienne.

3. Alimentation intelligente : Soutien d'une culture d'information et de médias en matière d'alimentation et accès à des choix alimentaires sains dans les cafeterias en milieu de travail, dans les machines distributrices et grâce aux nouvelles technologies.

En 2015, nous avons travaillé à améliorer et à ajouter des composantes à notre programme de mieux-être, y compris :

- en organisant trois défis de mise en forme collective à l'échelle nationale – auxquels près de 2 400 employés ont participé. Les participants pouvaient également profiter de rabais sur la technologie de mise en forme prêt-à-porter;
- en publiant un blogue sous la direction du chef du service du mieux-être de TELUS. Le blogue invitait les employés à discuter de questions de santé et de mieux-être. En 2015, le blogue Les notes du médecin a été l'un des forums les plus populaires, avec près de 23 000 visites;
- en offrant alive@work, un magazine numérique bilingue qui propose une plateforme conviviale riche en information reflétant notre culture en matière de santé et notre désir d'améliorer le mieux-être général de nos employés;
- en concluant des ententes pour des rabais dans près de 100 centres de mise en forme locaux et nationaux partout au Canada;
- en ouvrant un lieu de prière et de contemplation non confessionnel au TELUS Garden de Vancouver dans le cadre du projet de développement;
- en maintenant notre partenariat avec la Société canadienne du sang dans le cadre de notre programme Nous donnons où nous vivons. En 2015, les employés de TELUS ont fait 1 861 dons à la Société canadienne du sang (521 employés l'ont fait pour la première fois) et ont passé le cap des 10 000 dons. Depuis 2010, les employés ont fait 11 520 dons.

Une nouvelle solution de mieux-être en ligne innovante

En 2015, nous avons innové en lançant un projet pilote d'un programme de santé en ligne dirigé par notre chef du service du mieux-être. Le programme en quatre étapes permet aux gens de prendre soin de leur santé en définissant et en gérant les risques.

Près de 300 bénévoles ont participé au projet pilote, y compris des employés de TELUS de partout au Canada et des employés de nos partenaires externes, à savoir La Société de l'Arthrite et la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC. Les résultats du sondage ont révélé que, parmi les participants :

- 95 pour cent trouvaient que le programme les avait aidés à se sensibiliser aux risques pour leur santé personnelle;
- 85 pour cent recommanderaient le programme de santé à leurs amis, à leur famille et à leurs collègues;
- 87 pour cent trouvaient que le programme les avait aidés à adopter des habitudes de vie plus saines.

Ce projet pilote de programme de santé en ligne a démontré sa valeur. Les leçons tirées de cette expérience faciliteront la commercialisation de cette solution de mieux-être pour le plus grand bien de nos clients.



Les objectifs pour 2016

En 2016, en se fondant sur les trois piliers fondamentaux, l'équipe de mieux-être se concentrera sur l'atteinte des objectifs suivants :

1. Atteindre un mode de vie sain et l'éducation sur le mieux-être axée sur la prévention;

2. Établir des comportements durables et positifs favorisant la santé des employés de TELUS;

3. Attirer l'attention sur la prévention et les soins afin de soutenir et d'améliorer la santé psychologique;

4. Être un chef de file en matière d'utilisation de la technologie en matière de santé numérique et de la médecine de précision.

Derrière cette nouvelle orientation stratégique et ces nouveaux objectifs se trouve le lancement d'un nouveau programme de mieux-être – Prendre ma santé en main. Cette marque servira de point d'ancrage pour aider les employés à atteindre la santé physique et psychologique, et à la maintenir.

4.3.1

Respectful workplace

Le respect en milieu de travail

Le respect en milieu de travail et notre engagement à créer et à maintenir un environnement de travail positif et professionnel constituent des éléments essentiels de notre culture et de nos valeurs de vie au travail.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail de TELUS effectue un examen annuel de sa politique afin d'assurer la conformité de ce document aux lois pertinentes dans tous les territoires où nous exerçons nos activités, au Canada comme à l'étranger.



Le nombre de nouvelles plaintes déposées auprès de la Commission canadienne des droits de la personne en 2015 (en baisse par rapport aux neuf plaintes en 2014).

Notre formation sur le respect en milieu de travail aide les employés à participer à l'établissement de notre culture de plusieurs façons :

- Les nouveaux employés doivent participer à un cours sur le respect en milieu de travail dans le cadre de leur séance d'accueil.
- Chaque année, tous les employés doivent suivre le cours Intégrité, qui comprend du contenu portant sur le respect en milieu de travail.
- Un nouveau cours sur le respect en milieu de travail a été créé en 2015 et sera lancé en 2016. Il traitera de manière plus approfondie et plus interactive des comportements acceptables en milieu de travail, des changements aux lois en vigueur, et des mécanismes de protection et processus offerts en cas de problème.
- Le bureau responsable du respect en milieu de travail continue d'offrir des cours de rappel aux unités d'affaires qui le demandent.

L'analyse des plaintes soumises à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) nous permet de déterminer si certaines pratiques internes préoccupent nos employés. Les plaintes peuvent être dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS, être traitées par la CCDP ou rejetées.

Plaintes soumises à la CCDP

	2015 CUM	2014	2013
Soumises l'année précédente	A 12	5	6
Nouvelles	A 3	12	7
Réglées	A 9	6	8
En examen à la fin de l'année	A 6	12	5

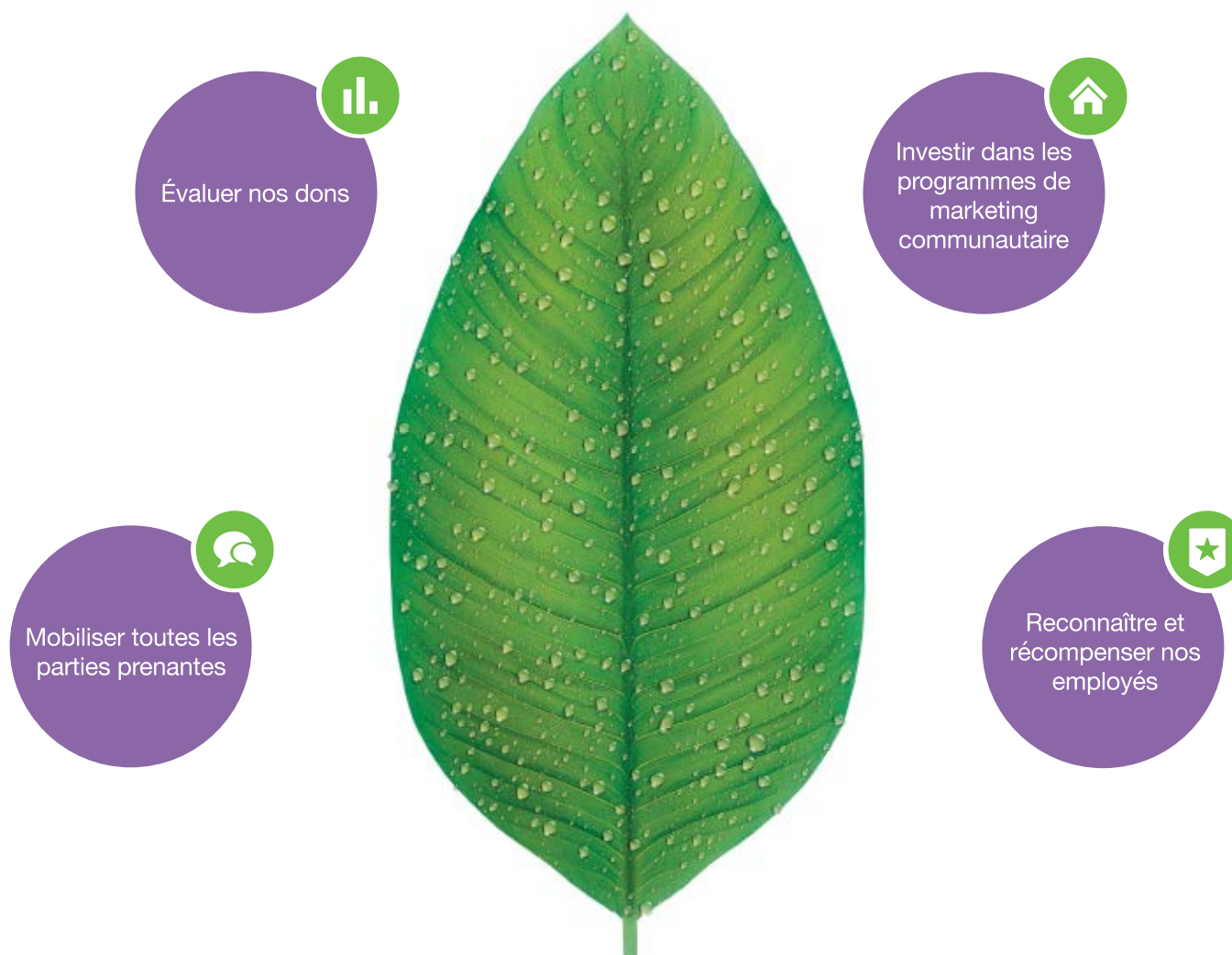
Plaintes réglées par la CCDP

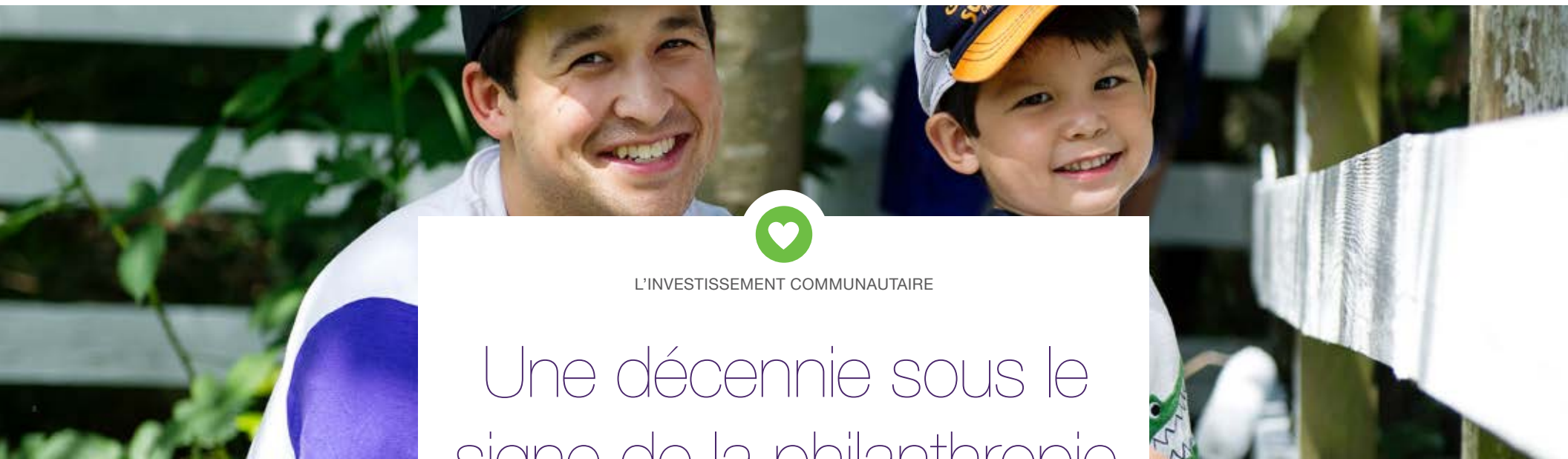
	2015 YTD	2014	2013
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre	0	2	0
Réglées	2	3	2
Rejetées	7	1	6



L'investissement communautaire

Notre philosophie Nous donnons où nous vivons est au cœur des efforts philanthropiques que nous menons dans les communautés dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nous encourageons notre équipe à changer les choses dans la vie d'autrui en donnant avec générosité et solidarité.





L'INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

Une décennie sous le signe de la philanthropie

La passion ne cesse de grandir en ce dixième anniversaire
des Journées du bénévolat de TELUS.

Les données sont arrivées : depuis la création des Journées du bénévolat de TELUS en 2006, nous cumulons plus de 337 000 heures à changer les choses pour le mieux dans les communautés ici et à l'étranger. Les membres de l'équipe, les retraités, leurs proches et leurs amis comptent parmi les quelque 112 000 participants passionnés par le fait de « donner où ils vivent ».

Pour cette dixième année, près de 18 000 bénévoles ont retroussé leurs manches dans plus de 1 350 activités organisées au Canada. L'objectif consistait à faire un geste concret, quel qu'il soit : rendre nos rues plus sécuritaires, protéger l'environnement, aider les enfants ou offrir des repas à ceux qui ne mangent pas à leur faim. Les parcs, les soupes populaires, les banques alimentaires, les écoles et les hôpitaux ont profité de la générosité des membres qui a fait la renommée des Journées du bénévolat de TELUS partout au pays.

« Nous voulons démontrer que TELUS n'est pas qu'un immeuble de bureaux, que c'est plus qu'une voix à l'autre bout du fil. »

— Membre de l'équipe TELUS



En quelques chiffres

Voici les résultats des Journées du bénévolat de TELUS :

- 715 sacs remplis de déchets ramassés le long de cours d'eau, dans des parcs et dans des champs
- 10 179 repas préparés ou servis aux personnes sans-abri et aux personnes dans le besoin
- 18 252 kilos de nourriture triés dans des banques alimentaires
- 6 822 arbres et plantes mis en terre dans des parcs et des jardins
- 12 670 trousses de fournitures remises aux élèves des écoles de quartiers défavorisés
- 5 834 trousses de toilette et de secours assemblées pour les personnes sans-abri et d'autres personnes dans le besoin
- 131 295 rubans pliés pour la Fondation canadienne du cancer du sein
- 69 pots de peinture utilisés pour enjoliver les locaux d'organismes communautaires
- 42 574 livres triés pour des collectes de livres



En ce dixième anniversaire des Journées du bénévolat de TELUS, une activité spéciale a eu lieu pour la première fois sur la Colline du Parlement, le 27 mai 2015. Les membres de l'équipe TELUS se sont joints à 109 députés pour l'activité *Des outils pour les jeunes sur la Colline* dans le but de préparer des trousseaux de fournitures scolaires destinées aux enfants de partout au Canada. Cette activité a permis de remettre 1 090 trousseaux aux enfants dans le besoin, juste à temps pour la rentrée.

« Je suis heureux d'assembler des trousseaux scolaires pour les enfants à l'occasion des Journées du bénévolat @TELUS! »

– Justin Trudeau, député au moment de l'activité et maintenant premier ministre

Les médias sociaux ont joué un rôle prépondérant sur la Colline du Parlement, députés et sénateurs publiant des messages sur Twitter dans les deux langues officielles en utilisant #BonnesActions et #donnons. Justin Trudeau, député au moment de l'activité et maintenant premier ministre, était sur place pour appuyer avec enthousiasme les Journées du bénévolat. Sur Twitter, il a fait mention de sa participation et a remercié chacun pour son esprit communautaire.



10^{es} édition des Journées du bénévolat de TELUS

Un aperçu

À TELUS, l'investissement communautaire est profondément ancré dans notre philosophie de donner où nous vivons. Nous mobilisons nos membres actuels et retraités, nos partenaires caritatifs et le grand public grâce à la puissance des connexions afin de susciter des changements sociaux positifs et de mieux servir nos communautés. Nous sommes déterminés à améliorer la vie des jeunes et leurs communautés dans une perspective de santé, d'éducation et d'environnement. Ainsi, nous favorisons :

- l'amélioration des connaissances, de la gestion et des résultats en matière de santé;
- l'accès aux technologies et aux programmes communautaires destinés aux jeunes et à leur famille;
- la durabilité des collectivités.

En 2015, nous avons canalisé nos efforts dans trois grands domaines :



Nous évaluons, enrichissons et améliorons continuellement notre stratégie d'investissement communautaire afin de nous assurer que notre apport à la société reste pertinent. En 2015, nous avons établi un cadre de travail fondé sur les meilleures pratiques pour nous aider à mesurer l'impact de nos actions sociales, puis à en rendre compte. Nous appuierons nos actions en 2016 sur les résultats de ce projet pilote et sur les leçons que nous en aurons tirées.

Susciter des changements sociaux positifs

Comme la plupart des entreprises qui ont de grands programmes d'investissement communautaire, TELUS cherche à bien comprendre, puis à formuler clairement l'impact qu'elle a dans la communauté. Nous avons choisi une approche locale qui a un effet très mobilisateur et qui joue un rôle direct important. Cependant, il est plus difficile d'en tirer des résultats

groupés significatifs. En 2015, nous avons donc lancé un projet pilote pour mettre à l'essai un cadre de travail se prêtant davantage à cet objectif. Nous avons demandé à 35 organismes de bienfaisance enregistrés au Canada et bénéficiaires d'une subvention de TELUS d'essayer ce nouveau cadre pour nous aider à mesurer notre impact global au fil du temps.

L'initiative s'est avérée riche en enseignements pour nous, mais aussi pour les bénéficiaires participants, et c'est là une des leçons clés que nous en avons retenues. Les participants étaient très intéressés de connaître les résultats et ont saisi toute la valeur du processus.

Les conclusions du projet pilote nous permettront d'améliorer le projet en 2016 et d'établir des cibles sur le plan social qui soutiendront l'atteinte des objectifs de TELUS. La deuxième phase ciblera aussi un plus grand nombre de bénéficiaires et certains programmes d'investissement communautaire précis.

Susciter des changements sociaux positifs

Comme la plupart des entreprises qui ont de grands programmes d'investissement communautaire, TELUS cherche à bien comprendre, puis à formuler clairement l'impact qu'elle a dans la communauté. Nous avons choisi une approche locale qui a un effet très mobilisateur et qui joue un rôle direct important. Cependant, il est plus difficile d'en tirer des résultats groupés significatifs. En 2015, nous avons donc lancé un projet pilote pour mettre à l'essai un cadre de travail se prêtant davantage à cet objectif. Nous avons demandé à 35 organismes de bienfaisance enregistrés au Canada et bénéficiaires d'une subvention de TELUS d'essayer ce nouveau cadre pour nous aider à mesurer notre impact global au fil du temps.

L'initiative s'est avérée riche en enseignements pour nous, mais aussi pour les bénéficiaires participants, et c'est là une des leçons clés que nous en avons retenues. Les participants étaient très intéressés de connaître les résultats et ont saisi toute la valeur du processus.

Les conclusions du projet pilote nous permettront d'améliorer le projet en 2016 et d'établir des cibles sur le plan social qui soutiendront l'atteinte des objectifs de TELUS. La deuxième phase ciblera aussi un plus grand nombre de bénéficiaires et certains programmes d'investissement communautaire précis.

Donner vie à notre philosophie

Pour susciter l'adoption de valeurs communes et appuyer la croissance de l'entreprise à long terme, nous optimiserons notre apport :



en obtenant la participation des clients à des campagnes de marketing de causes sociales qui généreront des bénéfices pour les collectivités et augmenteront l'incidence de l'entreprise;



en octroyant des subventions pour la réalisation d'initiatives locales par l'intermédiaire de nos 11 comités d'investissement communautaires au Canada et des 4 comités d'investissement communautaire de TELUS à l'étranger;



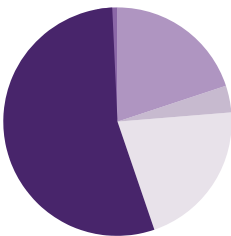
en appuyant les efforts de secours et d'aide humanitaire auprès des personnes dans le besoin au pays et à l'étranger;



en créant des partenariats stratégiques durables avec la communauté et les organismes de bienfaisance pour atteindre des objectifs communs;



en aidant nos employés et membres retraités à soutenir directement les causes qui leur tiennent à cœur.



43 980 000\$



partenariats et programmes stratégiques



dons de la part de nos employés et de nos retraités



comités d'investissement communautaire



marketing de causes sociales



secours humanitaire

En 2015, nous avons :



versé près de 44 millions de dollars pour appuyer plus de 4 400 organismes de bienfaisance et communautaires;



lancé 60 campagnes de marketing de causes sociales qui ont permis de recueillir 1,2 million de dollars en dons grâce à l'action des consommateurs;



versé 5,7 millions de dollars en subventions pour soutenir 537 projets communautaires locaux qui ont eu une incidence positive sur deux millions d'enfants et de jeunes exposés à des contextes de vie difficiles au Canada et dans le monde;



lancé le programme Libérez votre nature présenté par TELUS en association avec le Fonds mondial pour la nature (WWF), pour offrir des petites subventions visant à appuyer la créativité des Canadiens qui proposent des façons de sensibiliser leurs concitoyens et de protéger, de restaurer et de célébrer la nature;



communiqué avec plus de 115 000 jeunes et enseignants dans le cadre de 9 activités Unis pour l'action partout au Canada et donné 85 conférences durant la tournée Donnez où vous vivez dans les écoles secondaires au Canada. Cette initiative a permis de fournir à plus de 30 000 jeunes l'information et les outils nécessaires pour redonner aux collectivités locales;



incité plus de 110 000 personnes à utiliser l'application mobile We365 qui invite les jeunes à utiliser leur téléphone pour faire une action positive et changer la société au jour le jour;



mobilisé plus de 25 000 membres et retraités de TELUS ainsi que leurs amis et familles durant les activités annuelles des **Journées du bénévolat de TELUS** [↗](#)



offert plus de 830 000 heures de bénévolat et versé 6,5 millions de dollars à plus de 2 250 organismes caritatifs et sans but lucratif dans le cadre de nos programmes de dons des employés et retraités; souligné la 10e édition des Journées du bénévolat de TELUS au Canada en réalisant des milliers d'activités bénévoles pour améliorer les conditions de vie dans nos collectivités.

5.1

La mobilisation des parties prenantes

Nous apportons une contribution dans la vie des gens de nos communautés et nous discutons régulièrement avec nos partenaires caritatifs, nos clients, nos employés et les membres de la collectivité. Nous le faisons à l'aide de nos comités d'investissement communautaire, de diverses plateformes de médias sociaux, comme Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, ainsi que par des moyens plus traditionnels comme le courrier, le téléphone et nos célébrations de l'implication communautaire. Chaque année, nous collaborons avec des milliers d'organismes de bienfaisance et d'employés actuels et retraités, et atteignons des millions de personnes dans nos communautés grâce à nos programmes de marketing communautaire et de participation à la vie communautaire.

Le modèle de nos comités d'investissement communautaire est un excellent exemple de l'approche unique de TELUS pour mobiliser les parties prenantes. Nous comptons sur les membres de ces comités (60 pour cent des leaders communautaires ne travaillent pas à TELUS) pour nous renseigner et nous éclairer quant aux secteurs où les budgets d'investissement communautaires de TELUS peuvent avoir le plus grand impact.

La participation des entreprises

En 2015, TELUS a lancé de nombreuses initiatives pour renforcer ses relations avec certains clients d'affaires en soulignant notre engagement commun à redonner aux communautés. Nous avons créé des activités conjointes de bénévolat, des partenariats d'appui aux organismes caritatifs locaux, des campagnes de marketing de causes sociales à l'intention des employés, et échangé nos meilleures pratiques. Nous avons aussi lancé le programme Champions communautaires du domaine des affaires à Vancouver et à Toronto. Assorti d'un prix, ce programme reconnaît l'apport substantiel et mesurable qu'ont nos clients d'affaires dans les collectivités et leur volonté réelle de susciter une culture de don au sein de leur organisation.

À Vancouver, sept entreprises (Coast Hotels, BCAA, Vancouver Film Studio, First West Credit Union, JOEY Restaurants, iQmetrix et Gateway Casino) ont reçu chacune une année de services gratuits pour l'organisme caritatif de leur choix, et un gagnant en Ontario (Klick) a reçu un montant de 10 000 \$ à verser à l'organisme de son choix. Tous les gagnants et finalistes ont été honorés lors de la célébration de l'implication communautaire de TELUS organisée par les comités d'investissement communautaire de Vancouver et du Grand Toronto. Nous vous expliquons de quelle manière ces champions communautaires du domaine des affaires de Vancouver redonnent à leur collectivité dans notre blogue [Conseils d'experts](#) (disponible en anglais seulement).



5.2

L'évaluation de nos dons

Bien comprendre l'impact de notre programme d'investissement communautaire est essentiel à son succès. Pour ce faire, nous utilisons la méthodologie du [London Benchmarking Group](#)  avec qui nous collaborons. Les investissements communautaires de TELUS peuvent être classés comme suit :

Philanthropic investment: one-time or intermittent donations in response to charity appeals or in support of employee charitable activities (see section on humanitarian relief)

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

Total des dons de TELUS

En millions de dollars	2015	2014	2013	2012
Investissement philanthropique	7,50	6,36	8,92	6,80
Investissement social	19,07	18,92	17,06	18,97
Projets commerciaux	14,89	16,61	17,02	14,78
Valeur des dons des employés ¹	2,52	2,47	3,23	3,43
Total	 43,98	44,36	46,23	43,98

¹ Les montants équivalents versés par TELUS sont compris dans la catégorie Investissement philanthropique.



Imagine Canada

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme [Imagine Canada](#) . Forte de cette désignation, elle verse chaque année plus de 1 pour cent de ses bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2015, nous avons dépassé cet objectif en versant plus de 2,14 pour cent de nos bénéfices avant impôts. En 2016, nous avons l'intention de conserver notre appellation d'entreprise généreuse.

5.3

Les façons dont nous donnons

Les comités d'investissement communautaire

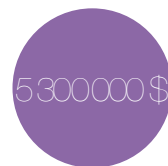
Les **Comités d'investissement communautaire de TELUS**  sont un modèle de financement novateur qui remet la prise de décisions entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent bien leurs communautés. Leur objectif est de fournir des subventions aux organismes de charité qui appuient les jeunes à l'échelle locale. Nous privilégions les projets qui mettent également l'accent sur l'innovation technologique et sociale.



Le montant versé à 20 organismes caritatifs par le comité d'investissement communautaire de TELUS International.

En 2015, le Comité d'investissement communautaire de TELUS International en Europe s'est joint au groupe et sera présent en Bulgarie et en Roumanie. Ce conseil a fourni des subventions s'élevant à 100 000 \$ à des organismes de bienfaisance locaux. Pour en savoir plus, visitez www.telusinternational-europe.com  (disponible en anglais seulement).

Les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 5,3 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 480 projets en 2015. De plus, nos trois comités d'investissement à l'étranger (Europe, Guatemala, El Salvador et Philippines) ont remis 400 000 \$ à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 57 projets communautaires.



Le montant versé aux organismes caritatifs locaux au Canada en 2015.

Selon nos pratiques de bonne gouvernance, nous voulons que les comités d'investissement soient composés d'au moins 50 pour cent de représentants ne travaillant pas à TELUS afin que le processus décisionnel tienne compte des perspectives les plus pertinentes pour la communauté. À la fin de 2015, 60 pour cent des membres de nos comités d'investissement communautaire n'étaient pas des employés de TELUS, un taux que nous maintenons depuis déjà cinq ans. Notamment, les comités étaient composés à 57 pour cent d'hommes et à 43 pour cent de femmes. La proportion de femmes a ainsi augmenté de 4 pour cent depuis 2011.

Les membres des comités d'investissement communautaire

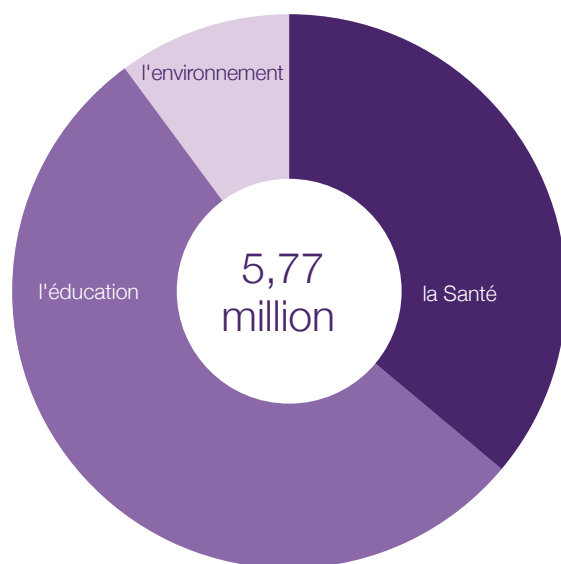
Proportion de membres employés et non employés à TELUS

%	2015	2014	2013	2012	2011
TELUS	40	38	41	39	40
non-TELUS	60	61	59	62	60

Proportion d'hommes par rapport aux femmes

%	2015	2014	2013	2012	2011
Male	57	59	60	63	61
Female	43	41	40	37	39

Financement des comités d'investissement communautaire de TELUS par champ d'action en 2015



En 2016, nous prévoyons :

- continuer de diriger les comités grâce aux meilleures pratiques en matière de gouvernance et de planification de la relève;
- élaborer un outil de classement normalisé pour aider les membres des comités à prendre des décisions;
- lancer le comité d'investissement communautaire de TELUS International en Roumanie;
- lancer un projet à l'échelle nationale pour le sentier Transcanadien qui permettra aux 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada de collaborer aux quatre coins du pays.

L'aide humanitaire

À TELUS, nous sommes déterminés à **tendre la main** aux communautés qui vivent une situation de crise, que ce soit au pays ou ailleurs dans le monde. Afin de mieux nous préparer aux événements climatiques et autres catastrophes, nous avons amélioré et précisé nos politiques et procédures afin de réagir plus efficacement à ces événements et de minimiser leurs répercussions sur nos clients et les collectivités.

TELUS poursuit son partenariat avec la Croix-Rouge canadienne qui accroît sa capacité à se mobiliser en cas de catastrophe au pays grâce au programme **Partenaires dans l'action**. En 2015, TELUS a offert des formations aux employés dans le cadre des **Journées du bénévolat** de TELUS.



Depuis 2009, TELUS a offert un soutien de plus de 4 millions de dollars en espèces et en nature afin de participer aux efforts de secours au Canada et ailleurs dans le monde.

TELUS poursuivra ses partenariats en 2016 pour offrir une aide concrète aux nouveaux arrivants au Canada.

Un coup de main aux gens dans le besoin

Le 25 avril 2015, un tremblement de terre de magnitude 7,8 a secoué le Népal, faisant plus de 4 000 morts, le pire séisme de la région depuis plus de 80 ans. Cette nation défavorisée de l'Himalaya de 28 millions d'habitants a vécu une véritable catastrophe, et le gouvernement népalais a fait un appel à l'aide internationale.

Comme dans le cas de la plupart des sinistres causés par des séismes, les personnes touchées ont avant tout besoin d'eau potable, de nourriture, d'articles ménagers, d'hébergement temporaire et de mesures de protection. UNICEF Canada, Plan Canada, CARE Canada, Vision Mondiale et la Croix-Rouge canadienne ont tous lancé un appel invitant la population à faire des dons pour subvenir aux besoins immédiats des survivants du séisme. Au total, TELUS a donné 100 000 \$ à ces organismes pour appuyer les secours au Népal.

TELUS a donné 600 téléphones mobiles au personnel de Plan Canada déployé au Népal pour venir en aide aux enfants touchés par la crise et offrir un soutien psychosocial. Cela a aussi permis de faire le suivi des données liées aux situations locales tout au long de cet événement.

TELUS a également offert à tous ses clients canadiens la possibilité d'appeler sans frais et d'envoyer des messages texte gratuitement au Népal durant deux semaines. Ainsi, ils ont pu communiquer avec leurs parents et amis dans les zones sinistrées autant qu'ils le souhaitent. TELUS a aussi lancé, avec la Croix-Rouge canadienne, une campagne spéciale de collecte de dons par message texte. Une initiative qui a permis à ses clients, et aux Canadiens en général, d'aider les Népalais à se relever de cette catastrophe naturelle.

Nos partenariats stratégiques

TELUS s'associe à un grand nombre d'organismes caritatifs et communautaires afin d'avoir un plus grand impact social dans ses trois domaines privilégiés : la santé, l'éducation et l'environnement. Ces

partenariats fondés sur des valeurs partagées permettent de créer une valeur commerciale mesurable en abordant des questions sociales qui sont importantes pour l'entreprise.

En 2015, TELUS a poursuivi ses [partenariats](#) comment-nous-donnons/ partenariats/ avec 25 organisations nationales et 85 groupes locaux et misé sur le pouvoir des connexions et de la mobilisation pour améliorer la vie des Canadiens et de leurs collectivités.

La santé

We enabled better health knowledge, management and outcomes by supporting people living with disabilities and managing chronic disease, reinforcing prevention of disease through active and healthy living and championing basic community welfare.

- [David Foster Foundation](#) : Parmi les principales entreprises commanditaires du gala Miracle et des concerts donnés à Toronto (2015 et 2013), à Calgary (2014) et à Victoria (2012), nous offrons un soutien financier aux familles qui ont un enfant en attente d'une greffe d'organe vitale, et nous aidons la fondation à faire connaître les besoins et l'importance du don d'organe au Canada. En 2015, nous avons versé 220 000 \$ aux activités du gala, et nos employés y ont travaillé à titre de bénévoles. Depuis 2008, TELUS et ses employés (actuels et retraités) ont versé plus de 2,42 millions de dollars à la fondation David Foster.



- Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) : En tant que commanditaire en titre de la principale activité de financement nationale de la FRDJ – [la Marche pour la guérison du diabète de TELUS](#) ↗ –, nous voulons que chaque pas compte pour améliorer la santé de milliers de Canadiens. En 2015 seulement, ce sont près de 4 000 employés de TELUS, accompagnés de leurs parents et amis, qui ont marché dans 50 communautés et recueilli plus de 380 000 \$. Jusqu'à présent, TELUS a versé plus de 9 millions de dollars à la FRDJ sous forme de dons et de partenariats d'entreprise, et grâce à des collectes de fonds organisées par ses employés, et ce, en plus de sa contribution financière directe à la recherche d'un remède.

« La FRDJ Canada et TELUS croient qu'il est possible de créer un monde où le diabète de type 1 ne sévira plus. Grâce à son extraordinaire partenariat avec TELUS, la FRDJ peut accélérer les progrès de la science en vue de trouver de nouveaux traitements et programmes de soins capables d'atténuer les difficultés et les risques au quotidien pour les gens atteints de diabète de type 1. »

— **Dave Prowten,**
président et chef de la direction de la FRDJ au Canada.



L'éducation

Nous assurons aux jeunes et aux familles un meilleur accès à la technologie et aux programmes communautaires. Nous le faisons en finançant un éventail de programmes qui inspirent les jeunes à faire leur part pour changer la société et à acquérir des compétences personnelles et professionnelles. Nous leur facilitons aussi l'accès au web et nous les aidons à mieux comprendre ce milieu et à s'y protéger correctement.

Enfants Entraide ↗ : Nous croyons qu'il reviendra aussi aux jeunes générations de créer des communautés plus fortes, plus saines et plus dynamiques. Grâce à son partenariat avec Enfants Entraide, TELUS contribue à inspirer et à mobiliser une génération de jeunes leaders déterminés à créer un monde meilleur. Depuis 2007, TELUS et ses employés ont versé plus de 16 millions de dollars à Enfants Entraide, notamment pour les événements Unis pour l'action, l'application We365 et le programme éducatif Donnons où nous vivons.

« Cela fait 9 ans que le soutien généreux de TELUS nous aide à inspirer et à outiller des centaines de milliers de jeunes de partout au Canada. L'année dernière, plus de 30 000 étudiants canadiens ont reçu les outils dont ils ont besoin pour prendre part au changement dans leur collectivité grâce au programme Donnez où vous vivez. Le soutien de TELUS a aussi permis à des milliers de jeunes de s'inspirer auprès de conférenciers et d'artistes internationaux de renom lors des événements Unis pour l'action qui se déroulent dans 9 villes canadiennes. Ensemble, nous avons la force d'aider toute une génération de jeunes à changer le monde. »



— **Craig Kielburger,**
cofondateur d'Enfants

Pour en apprendre davantage sur Unis pour l'action et sur la façon dont les jeunes sont de plus en plus inspirés à changer le monde, regardez maintenant.

EN [🔗](https://www.youtube.com/watch?v=57GmOxZ8o_w): https://www.youtube.com/watch?v=57GmOxZ8o_w

FR [🔗](http://www.weday.com/volunteer-at-we-day-fr/): <http://www.weday.com/volunteer-at-we-day-fr/>

- **Club Jeunesse 60 minutes** [🔗](#) : TELUS commandite pleinement ce programme qui est offert aux écoles et lance le défi aux enfants de la maternelle à la sixième année de faire de l'activité physique 60 minutes par jour. Les participants en apprennent davantage sur les bonnes habitudes alimentaires, l'importance de s'hydrater et d'autres conseils pour une vie saine, en plus de suivre leur progression en ligne. L'année dernière, ils étaient plus de 40 000 enfants inscrits au Club jeunesse 60 minutes.



En anglais avec sous-titres français [🔗](http://youtu.be/fyGAXyJyfOw): <http://youtu.be/fyGAXyJyfOw>

- Centres des sciences : Nous avons des partenariats avec cinq centres des sciences aux quatre coins du pays, dont ceux de Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto et Montréal. De concert avec ces collaborateurs, nous voulons inspirer les innovateurs de demain.



L'environnement

Nous protégeons l'environnement et veillons ainsi à la santé des communautés pour les générations futures. En 2015, nous avons protégé notre environnement naturel au moyen de pratiques de conservation et de durabilité et nous avons incité la population à adopter un mode de vie sain en embellissant leurs collectivités de manière à préserver la faune et ses habitats naturels.

- **Fonds mondial pour la nature - Canada**  : Grâce à notre partenariat de 1 million de dollars, nous offrons la possibilité aux employés et clients d'appuyer la protection des animaux et des habitats afin de contribuer à un monde où les gens et la nature prospèrent. En 2015, TELUS a souligné son engagement de 5 millions de dollars envers les animaux et leurs habitats au Canada, en sollicitant l'opinion de ses clients quant à la façon d'investir ces fonds. Mise en œuvre en partenariat avec les organismes WWF Canada, Arbres Canada et Conservation de la nature Canada, notre campagne des Fêtes intitulée #fauneTELUS a permis aux utilisateurs de verser un don virtuel à l'animal ou au projet environnemental de leur choix. Lorsque nous avons investi dans le projet How Healthy are Your Waters en 2015, nous avons pu observer des changements concrets. Ce projet évalue la santé des écosystèmes d'eau douce au Canada au moyen d'un cadre scientifique d'évaluation et de comparaison des milieux d'eau douce dans le but de protéger les habitats naturels des populations de saumons.

Nous nous sommes également associés à la WWF pour offrir un programme de subventions sur cinq ans intitulé Libérez votre nature et visant à encourager 100 000 Canadiens à protéger leurs espaces naturels. Par l'intermédiaire ce programme, nous invitons les Canadiens à nous dire comment ils comptent inviter leurs concitoyens à découvrir, protéger et conserver la nature qui les entourent. Le programme Libérez votre nature appuie l'objectif de la WWF d'obtenir la participation de 3,5 millions de Canadiens à des initiatives de conservation d'ici 2020. L'octroi de ces petites subventions commencera en 2016.



- **Arbres Canada**  : Depuis 1998, TELUS et Arbres Canada collaborent pour créer un milieu de vie plus sain pour les Canadiens. Grâce à cette vision commune, non moins de 527 465 arbres ont été plantés et entretenus dans l'ensemble du pays. Durant la saison 2015-2016, 7 455 arbres ont été plantés grâce à des subventions dépassant les 257 496 \$ et portant le total cumulatif à 2 millions de dollars. Ces fonds ont servi à remplacer les arbres abîmés dans le cadre des projets Opération Renouvert suivants : Reverdir les régions infestées par le dendroctone du pin ponderosa en Alberta (2010 à 2015); Reverdir les forêts urbaines de l'Alberta (2014 et 2015), touchant aussi les arbres affectés par les inondations (Alberta Flood ReLeaf), et le programme Reverdir les régions infestées par l'argile du frêne (2015). <https://treecanada.ca/en/programs/operation-releaf/alberta-flood-releaf/> 

Dans le cadre du programme Bravo de reconnaissance des jalons de carrières des employés de TELUS, 4 450 arbres ont été plantés en 2015 comparativement aux 2 992 en 2014.

La campagne #fauneTELUS a aussi été l'occasion d'investir dans le programme Trees By The Shore d'Arbres Canada. Cette initiative aide à maintenir la propreté des milieux aquatiques en renforçant les berges des plans d'eau où vivent les loutres. Nous avons également pu investir dans la plantation de masse d'arbres dans les régions rurales partout au pays. Une initiative fournissant une excellente source d'oxygène et un habitat à la très grande majorité des espèces terrestres dans le but d'obtenir un monde plus vert et plus sain.



Optik® Local

La chaîne Optik® Local fournit des subventions, de la formation et des services de diffusion qui soutiennent la découverte et la création de vidéos locales fascinantes produites par des vidéastes indépendants en Colombie-Britannique et en Alberta. Dans le cadre de sa programmation Optik® Local, TELUS crée également son propre contenu documentaire axé sur des lieux, des entreprises et des héros locaux avec des thèmes et des personnalités proches des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

En 2015, nous avons :

- investi 4 millions pour la création de 109 programmes locaux, dont plusieurs ateliers et activités de formation;
- appuyé des productions mises en nomination par la suite auprès de prestigieuses associations du secteur ou projetées lors de festivals et dans différents marchés au Canada et à l'étranger;
- fourni la plateforme de financement participatif novatrice STORYHIVEMD, grâce à laquelle ont été produits 20 vidéoclips, 30 pilotes de séries web, 4 séries web et 30 courts métrages numériques;
- organisé des ateliers à l'intention des participants à STORYHIVE et offert une formation précieuse sur la façon de faire d'une vision artistique une réalité;
- offert des occasions de mentorat et de bourses pour les créateurs de contenus émergents en partenariat avec le Banff World Media Festival, L'institut national des arts de l'écran et le Vancouver International Film Festival;
- appuyé un large éventail de conférences et d'ateliers, comme ceux du secteur cinématographique associés au Vancouver International Film Festival, à l'événement Thinklandia de Victoria, au programme Indie Filmmakers Lab de la cinémathèque de Vancouver et au forum des cinéastes de Calgary.

Apprenez-en plus sur nous et sur ce que nous avons accompli [ici](#) .

Voici quelques témoignages de nos partenaires communautaires :



« Notre partenariat avec la chaîne d'Optik Local de TELUS nous a permis de créer et de diffuser des récits qui mettent en valeur les personnes et les endroits qui animent Whistler Blackcomb. Grâce à ce financement, nous produisons un contenu de grande qualité qui suscite beaucoup de fierté d'appartenir à cette communauté et inspire des gens de partout au monde à venir découvrir nos montagnes. » – **Evan Poitras, Strategic Alliances & Partner Marketing, Whistler Alliance stratégique et marketing des partenaires, Whistler Blackcomb**



« Ce qui m'a le plus étonné, c'est la qualité de l'aide reçue d'Optik Local. Ils ont vraiment à cœur de soutenir les cinéastes et les narrateurs. En même temps, ils aident à créer de vraies communautés et pas seulement des artistes. Ils nous rallient. En nous dévoilant la finalité commune de nos intentions, ils nous rassemblent. Je leur en serai toujours reconnaissant. »
– **Blake McWilliam, producteur, Edmonton**



La série Drive est quelque chose de très important pour ceux qui l'ont créée et réalisée. La place qu'elle a occupée dans les médias est un bon exemple du type d'occasions qu'elle a mis sur notre route; elle a façonné le nom d'East Van Entertainment et lui a ouvert des portes. Nous avons bon espoir de lancer une deuxième saison et de le faire en collaboration avec la chaîne Optik Local de TELUS. » – **Nick Hunnings, producteur et réalisateur, Vancouver**

En 2016, nous voulons :

- maintenir notre appui à des programmes locaux mobilisateurs, bâtir des partenariats communautaires marquants et utiliser notre plateforme STORYHIVE pour joindre des communautés et des espaces de création encore plus diversifiés;
- continuer de chercher des façons novatrices d'inspirer et de créer des programmes et des projets authentiques et localement pertinents, y compris au moyen de technologies comme la vidéo 4K, les caméras 360 degrés et la réalité virtuelle, puis maintenir la formation et les options de programmes éducatifs destinées aux créateurs de contenus locaux;
- utiliser les médias sociaux, Internet et les créneaux classiques pour augmenter notre auditoire actuel et aider les gens et les communautés locales à découvrir les contenus que nous finançons;
- faire valoir le soutien extraordinaire que nous ont montré nos créateurs communautaires et partenaires d'affaires locaux durant notre participation aux audiences du CRTC sur la programmation locale et communautaire pour nous assurer que certains chargés de réglementation saisissent bien l'importance que revêt le travail de TELUS pour les collectivités avec lesquelles elle collabore.

Tous les programmes qui bénéficient d'un soutien à la production de la part de TELUS sont accessibles gratuitement aux clients de notre service Télé OPTIK sur demande et au grand public sur nos sites web : www.youtube.com/optiklocal, www.storyhive.com et www.telus.com/optiklocal.

Inspirer les jeunes à changer le monde

Appel au changement de l'événement Unis pour l'action

En 2015, dans le cadre de son partenariat à titre de cocommanditaire des événements Unis pour l'action, TELUS a mis en lumière, avec sa campagne #CallForChange, tout le pouvoir de ralliement et d'inspiration de la technologie auprès des jeunes. Nous nous sommes associés au chanteur

canadien Francesco Yates afin de reprendre son grand succès « Call » pour en faire un hymne social inspirant. Les nouvelles paroles lancent un défi aux jeunes Canadiens : celui de répondre à l'appel qui leur est fait de changer le monde et de passer à l'action dans leur collectivité dès aujourd'hui.

Plus de 285 jeunes Canadiens ont accepté de participer à la campagne #CallForChange en téléchargeant une vidéo d'eux-mêmes en train de chanter, de danser ou de jouer d'un instrument au rythme du refrain de la chanson « Call ». Pour chaque vidéo soumise et chaque partage de la chanson remixée, TELUS a fait un don de 10 \$ à Enfants Entraide, ce qui a permis de recueillir 10 970 \$ pour la cause Unis pour l'action.

5.4

Le marketing d'investissement communautaire

Nous mobilisons les Canadiens dans le cadre de campagnes de marketing nationales qui tiennent compte de nos piliers d'investissement communautaire. Par exemple, notre engagement envers les jeunes et la technologie est démontré par notre campagne annuelle Unis pour l'action. Notre philosophie prend vie aussi dans nos programmes locaux et régionaux de marketing de causes sociales et sur nos plateformes de médias sociaux où sont diffusés des récits touchants qui illustrent les différentes façons dont nous prenons soins de nos collectivités.

Inspirés par la nature, nous donnons où nous vivons

Le 1^{er} décembre 2015, nous avons lancé la campagne « Mardi je donne » en harmonie avec notre philosophie [nous donnons où nous vivons](#). L'objectif était de mieux faire connaître notre engagement à redonner aux collectivités locales, à favoriser la mobilisation des clients et à promouvoir la marque.



Le nombre de visionnements de la vidéo
« Mardi je donne ».

À TELUS, nous sommes fiers de participer au mieux-être de nos collectivités sept jours par semaine toute l'année, et non pas seulement lors des journées de campagnes internationales, comme Mardi je donne. Cette dernière était pour nous une occasion de souligner la contribution remarquable de nos employés tout au long de l'année en diffusant une [nouvelle vidéo touchante](#) dans les médias sociaux.

Ensuite, nous avons invité nos clients à nous expliquer comment ils redonnent dans leur communauté. Ce faisant, ils courraient la chance de remporter un don de 5 000 \$ versé par TELUS à l'organisme caritatif canadien de leur choix.

Voici les faits saillants de cette campagne :

- la vidéo a été vue plus de 780 000 fois;
- la campagne a généré 2,3 millions d'impressions, 2 170 mentions J'aime, 449 commentaires, et la publication sur Facebook a produit un sentiment général positif de plus de 99 pour cent.

TELUS Québec

Au Québec, la campagne Exigez mieux « En Mode Fêtes » a aidé à faire comprendre au public la position de chef de file de TELUS en matière d'investissement communautaire.

Du 12 décembre 2015 au 2 janvier 2016, les clients et les citoyens ont eu la chance d'appuyer la [Old Brewery Mission](#), un organisme de charité local de Montréal. La Mission travaille auprès des personnes sans-abri pour répondre à leurs besoins essentiels immédiats, mais elle élabore et supervise aussi des solutions à long terme pour aider les hommes et les femmes à réintégrer la société. Pour chaque utilisation de la station de charge d'appareils au Grand Marché de Noël et pour chaque visionnement de notre feu de foyer sur Facebook, TELUS a fait un don de 3 \$ à l'organisme.



Le montant versé à la Mission Old Brewery dans le cadre de la campagne Exigez mieux « En Mode Fêtes ».

Voici les faits saillants de cette campagne :

- un don de 21 000 \$ a été versé à la Mission Old Brewery;

la campagne a généré 1,2 million d'impressions, 13 841 mentions J'aime, 874 commentaires, et la publication sur Facebook a produit un sentiment général positif de plus de 95 pour cent.

Le mois de la sensibilisation à l'arthrite

Septembre est le mois de sensibilisation à l'arthrite et pour faire connaître cette cause, TELUS a produit une vidéo racontant l'histoire d'Emily et de Jenna, deux enfants parmi les 24 000 jeunes souffrant d'arthrite juvénile au Canada. Après être rapidement devenues amies au [Camp JoinTogether](#), un camp d'été pour les enfants atteints de cette maladie, elles ont gagné en force et en confiance. Chaque fois que la vidéo a été partagée sur Facebook, Twitter ou YouTube, TELUS a versé 1 \$ à la [Société de l'arthrite](#). Cliquez ici pour voir cette histoire inspirante.



Le montant versé à la Société de l'arthrite durant le mois de sensibilisation à l'arthrite en 2015.

Voici les faits saillants de cette campagne :

- un don de 25 000 \$ a été versé à la Société de l'arthrite;
- la campagne a généré 2,7 millions d'impressions dans les médias sociaux dont 1 712 mentions J'aime, 123 commentaires, et la publication sur Facebook a produit un sentiment général positif de plus de 99 pour cent.

Donner une chance à bébé Francis

Grâce aux percées spectaculaires au chapitre des technologies néonatales qui transforment rapidement la prestation de soins aux nouveau-nés prématurés et gravement malades, près de 1 400 très petits patients reçoivent annuellement les soins dont ils ont besoin pour rentrer à la maison en santé. Dans le cadre de notre partenariat avec le BC Women's Hospital, nous avons rencontré bébé Francis et appris la nouvelle de son séjour de 99 jours à l'unité de soins intensifs pour les nouveau-nés (NICU).

TELUS a produit une vidéo qui nous atteint droit au cœur et partage l'histoire de Francis et d'autres patients, et fait connaître la mission de la campagne [Hope Starts Here](#) de la BC Women's Hospital (disponible en anglais seulement). Pour chaque partage de la vidéo dans les médias sociaux, TELUS a versé 1 \$ à l'unité des soins intensifs pour les nouveau-nés de l'hôpital, pour un don cumulé de 8 634 \$.

Vidéo (disponible en anglais seulement) :

8 634 \$

Le montant versé à l'unité de soins intensifs pour les nouveau-nés du B.C. Women's Hospital en 2015.

Voici les faits saillants de cette campagne :

- La campagne a généré 4 millions d'impressions dans les médias sociaux dont 1 052 tweets partagés, 7 582 mentions J'aime, et 116 commentaires sur Facebook en plus d'un sentiment général positif de plus de 99 pour cent.



« La technologie utilisée à l'unité de soins intensifs pour les nouveau-nés est certainement ce qui a sauvé la vie de Francis. »

— Leah Fleming, la maman de Francis

« Prenons l'exemple de bébé Francis. Sans la technologie actuelle, je ne sais pas ce qu'il lui serait arrivé. »

— Dr. Gary Stacey, inhalothérapeute



5.5

Les programmes des employés et des retraités

Inspirée par la nature, notre équipe travaille à l'unisson pour faire avancer les choses

Nous favorisons une culture d'ouverture à l'autre qui inspire les employés et les retraités à faire leur part pour nous aider à contribuer positivement au mieux-être des communautés où nous vivons et travaillons. Les programmes TELUS bienfaisance ont été créés pour aider les employés et les retraités à participer au changement. Grâce à une structure de bénévolat et de dons qui favorisent la mobilisation et la communication, nos employés peuvent appuyer efficacement les causes qui leur tiennent à cœur.

En 2015, TELUS et ses employés actuels ou à la retraite ont recueilli 6 millions de dollars d'aide financière et ont fait plus de 830 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance et sans but lucratif partout au Canada dans le cadre des programmes suivants :



Les Journées du bénévolat de TELUS

Notre passion visant à améliorer nos collectivités locales signifie que nous reconnaissons l'incidence que nous pouvons avoir lorsque nous nous rassemblons pour faire des gestes concrets. Tous les ans, les employés et membres retraités se relèvent les manches pour prêter main-forte durant les **Journées du bénévolat de TELUS** .



Le nombre d'heures de bénévolat depuis 2006 par les employés de TELUS dans le cadre des Journées du bénévolat de TELUS.

Depuis ses débuts en 2006, les Journées du bénévolat de TELUS ont mobilisé plus de 112 000 employés au Canada qui ont ainsi offert plus de 337 000 heures de bénévolat au profit des communautés dans lesquelles ils vivent et travaillent. La 11e édition des Journées du bénévolat de TELUS à l'échelle internationale fait foi de notre engagement à donner où nous vivons partout dans le monde. Cette année, ce sont les équipes de la Bulgarie et de la Roumanie qui ont joint le programme pour la première fois à Craiova à Plovdiv.

L'année 2015 marquait le 10e anniversaire des Journées du bénévolat de TELUS. Ce fut l'occasion pour plus de 17 850 employés, retraités et ambassadeurs communautaires, accompagnés de leurs proches et amis, de prendre part à quelque 1 300 activités organisées partout au Canada. Nous avons aussi élargi la portée du programme pour y inviter les fournisseurs, les partenaires d'affaires, les représentants gouvernementaux et les clients de TELUS afin d'inspirer et de mobiliser nos communautés selon notre philosophie Nous donnons où nous vivons. L'effort collectif de nos équipes inclut notamment les actions suivantes dans les secteurs :

Santé et mieux-être :

- 131 295 rubans pliés pour la Fondation canadienne du cancer du sein;
- 10 179 repas préparés ou servis aux personnes sans-abri;
- 40 239 livres de nourriture triées pour répondre aux besoins des banques alimentaires;
- 5 834 trousse de toilette assemblées pour les personnes dans le besoin et sans-abri.

Éducation

- 12 670 trousseaux Des outils pour les jeunes assemblés pour les jeunes des quartiers défavorisés;
- 69 pots de peinture utilisés pour enjoliver les organisations communautaires;
- 42 574 livres triés et distribués lors de collectes de livres.

Environnement

- 6 822 arbres et plantes mis en terre pour revitaliser des parcs et des jardins;



Ailleurs dans le monde, nous avons atteint une participation record de 7 250 employés, parents et amis aux activités suivantes :

- la construction d'écoles à Quetzaltenango et à Guatemala, au Guatemala;
- la rénovation d'écoles à Manille, dans les Philippines, et à Bucarest et à Craiova, en Roumanie;
- la rénovation d'un foyer pour les enfants à risque au complexe de services sociaux pour les enfants et la famille à Plovdiv, en Bulgarie. Regardez nos employés à l'œuvre [ici](#) (disponible en anglais seulement);
- du soutien pour le nettoyage de l'école Louis Braille pour les enfants malvoyants à Sofia, en Bulgarie;
- la construction de 20 foyers et d'un terrain de soccer en collaboration avec TECHO à San Salvador, El Salvador;

Les Journées du bénévolat de TELUS International continuent de recevoir des marques de reconnaissance :

- Prix du chef de file en matière de responsabilité sociale des entreprises décerné par l'[Association of Business Service Leaders in Romania](#);
- Prix 2015 reconnaissant le travail des bénévoles d'une entreprise effectué à l'échelle nationale, décerné par la [Philippines National Volunteer Service Coordinating Agency](#) ;
- Prix de la marque positive pour l'équipe de TELUS en El Salvador décerné par [FUNDEMAS](#);

Les dons de charité de l'équipe TELUS

Chaque année, des milliers d'organismes caritatifs au Canada reçoivent de TELUS des dons équivalents aux sommes versées par ses employés et retraités qui participent au programme [Dons de charité de l'équipe TELUS](#).

4 000 000 \$

Le montant versé en 2015 à plus de 2 250 organismes caritatifs par l'intermédiaire du programme Dons de charité de l'équipe TELUS.

Depuis 2000, cette campagne annuelle en milieu de travail a permis de verser près de 80 millions de dollars pour appuyer le travail important de nombreux organismes de bienfaisance dans toutes les régions du Canada. En 2015, TELUS et ses employés (actuels et retraités) ont versé 4 millions de dollars à plus de 2 250 organismes caritatifs dans le cadre de ce programme.

Des dollars pour des gens d'action

Il est essentiel de souligner les efforts de bénévolat de nos employés, actuels ou retraités, qui travaillent sans relâche au mieux-être de nos collectivités. Chaque fois qu'un employé cumule 50 heures de bénévolat au cours d'une année civile, nous remettons un don à l'organisme de bienfaisance de son choix au moyen du programme [Des dollars pour des gens d'action](#) ➔.



Le montant versé en 2015 par les employés et les retraités de TELUS par l'intermédiaire du programme Dollars pour gens d'action.

Depuis 2000, nous avons fait plus de 6,8 millions d'heures de bénévolat. En 2015 seulement, les employés et retraités ont fait 830 000 heures de bénévolat et ont versé plus de 545 000 \$ pour les œuvres de bienfaisance les plus importantes pour eux.

Les ambassadeurs communautaires de TELUS

Désireux de redonner à la collectivité et de devenir un maillon essentiel au sein de nos communautés, plus de 4 000 employés de TELUS (actuels et retraités) font du bénévolat dans 23 clubs du pays à titre [d'ambassadeurs communautaires de TELUS](#) ➔.



Le nombre d'articles de soins remis par les ambassadeurs communautaires de TELUS en 2015.

Les ambassadeurs communautaires de TELUS font des gestes concrets au sein des communautés depuis plus de 100 ans. En 2015, ils ont contribué bénévolement à l'assemblage de plus de 58 000 trousse de soins (p. ex., fournitures d'écolier, articles de secours pour les sinistrés, bas de Noël pour les familles et les aînés dans le besoin, etc.), une valeur estimée à 580 000 \$ pour soutenir concrètement les gens dans le besoin.



La compétition interne d'entreprise sociale de TELUS

En 2014, nous avons lancé un concours interne visant à encourager les employés à trouver des idées d'affaires ayant une dimension sociale en accord avec notre stratégie en matière de responsabilité sociétale des entreprises. Pour ce tout premier concours, les idées devaient porter sur l'amélioration de la santé mentale et du mieux-être des citoyens canadiens. À l'automne 2014, 10 équipes finalistes ont eu la chance de créer leur plan d'affaires avec l'aide d'un vice-président responsable, puis de le présenter à un jury composé de hauts dirigeants de tous les secteurs de TELUS.

Au début de 2015, l'équipe gagnante a reçu une mise de fonds initiale de 50 000 \$ et un prêt de service rémunéré pendant six mois pour concrétiser son concept. Il s'agit de l'application [thinkFull](#) de TELUS qui propose aux utilisateurs une façon simple et innovatrice de gérer leur stress. Les membres de l'équipe gagnante avaient à l'esprit leurs propres difficultés dans la vie en général et le stress qui en découle quand ils ont réfléchi aux bienfaits de cette application. Alors que nous comptons chaque jour davantage sur nos téléphones intelligents, nous croyons que cette petite application pourra aider les gens à gérer leur stress avec aplomb. L'appli thinkFull a été développée en collaboration avec des bénévoles, des partenaires jeunesse et des alliés, dont le Dr Stan Kutcher, le Canadian Mental Health Association B.C., Here to Help BC, mindyourmind, MJB Technologies, le Dr Chris Williams et le Centre de ressources sur la santé mentale Kelty.

Le deuxième concours en 2015 avait pour thème la sécurité et la protection de la vie privée. Ce vaste sujet couvrait la sécurité des téléphones intelligents, la cyberintimidation, la fraude et les arnaques, la sécurité en ligne, la protection des aînées et le contrôle parental dans un monde virtuel, pour ne nommer que ceux-ci. Une autre idée brillante à caractère social sera mise en marché par notre équipe gagnante en 2016.

Un chien au boulot tous les matins

Employé à TELUS, Marcel Bussiere met son cœur et son foyer à contribution pour élever un jeune chien guide de l'organisme [B.C. and Alberta Guide Dogs](#) (disponible en anglais seulement) TELUS appuie la démarche de Marcel en lui permettant d'assurer la formation bénévole de son chien même durant ses journées de travail comme technicien de réseau. Nous avons produit une vidéo inspirante qui montre comment la culture de don, que favorise TELUS, a permis à Marcel de faire sa part d'une manière bien à lui, et nous présente son adorable petit chien Lucas. La vidéo a été diffusée sur la chaîne YouTube de TELUS et à l'interne pour tous nos employés, puis nous l'avons ajoutée à la programmation de nos chaînes Optik® Local pour les clients du service Télé OPTIK.

[Vidéo](#) (disponible en anglais seulement) :



L'exploitation durable et l'éthique des affaires

Notre engagement à mener nos activités de façon durable signifie d'influer positivement sur le plan social, environnemental et économique dans nos communautés, et ce, de façon transparente et éthique, tout en respectant les principes reconnus mondialement touchant la main-d'œuvre, les droits de l'homme et l'environnement.





BUSINESS OPERATIONS L'EXPLOITATION DURABLE ET L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Le futur est arrivé, et il est rapide

TELUS s'est engagée dans la création de villes intelligentes qui utiliseront ses réseaux à fibre optique transmettant de l'information à la vitesse de la lumière.

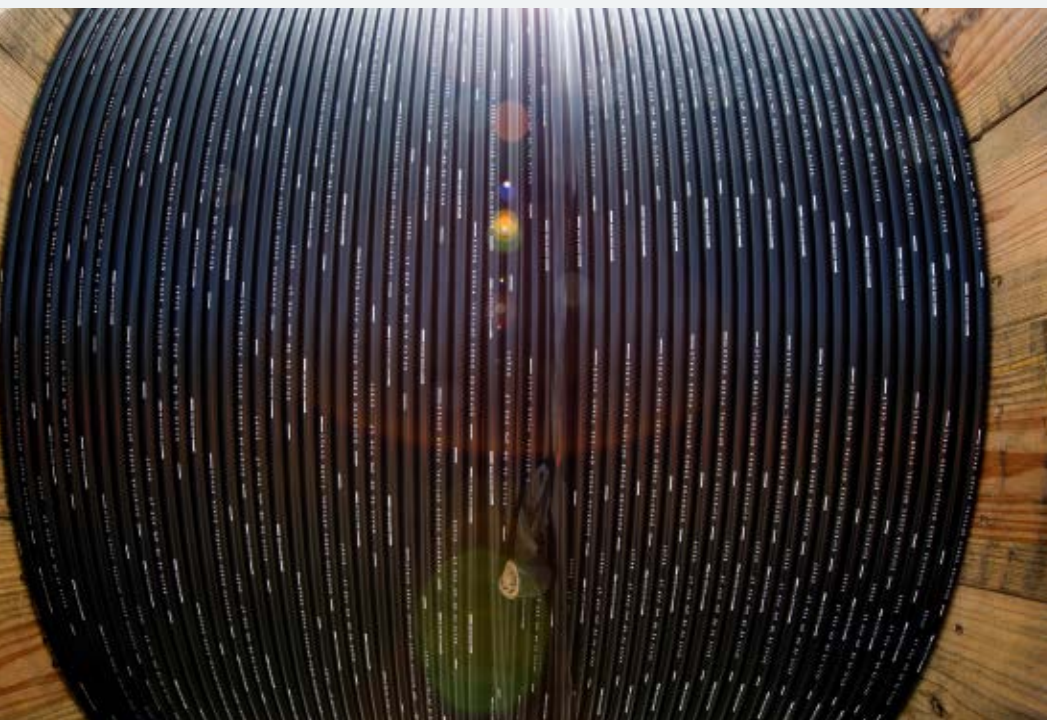
Lorsqu'il est question des technologies les plus évoluées dans le monde, TELUS se trouve à l'avant-garde puisque les réseaux de prochaine génération font déjà partie de son offre de services. Les réseaux à fibre optique peuvent envoyer presque instantanément des quantités importantes de données sur de grandes distances grâce à de fines fibres de verre.

Récemment, nous avons annoncé un investissement important de 1 milliard de dollars à Edmonton et également à Vancouver qui servira à créer deux des premiers centres urbains au Canada avec réseau à fibre optique, reliant à cette technologie des centaines de milliers de résidences, des entreprises, des hôpitaux et des espaces communautaires. À la fin de 2015, plus de 690 000 sites étaient prêts pour la fibre optique dans 63 villes en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec.



« Grâce à cette technologie, le Canada restera à l'avant-garde de l'innovation et continuera d'attirer les investisseurs de partout dans le monde et de tous les secteurs d'activités. »

— Tony Geheran, vice-président à la direction et président, Réseaux à large bande



Changer les façons de faire au quotidien

De quelle manière la fibre optique transformera-t-elle les villes? Les entreprises seront concurrentielles à l'échelle mondiale tout en demeurant locales, et les petites et moyennes entreprises pourront facilement adopter des solutions évoluées infonuagiques et Internet des objets (IdO). En enseignement, ce sont les livres numériques, les conférences vidéo et les tableaux blancs interactifs qui deviendront la norme. Les applications de télésanté, le suivi des patients à distance et l'accès accru aux dossiers médicaux électroniques transformeront les systèmes de soins de santé. À la maison, la fibre optique signifie des vidéos Ultra HD (4K) d'une limpidité exceptionnelle sur plusieurs appareils et la prise en charge de la domotique avec des thermostats, des systèmes de sécurité et des électroménagers intelligents.

L'an dernier, la tournée Future Home avec TELUS Fibre a démontré tout le potentiel du réseau à fibre optique à domicile. En collaboration avec Samsung, Ericsson et Alcatel-Lucent, TELUS a fait la démonstration, dans une reproduction de 52 mètres carrés de la maison de l'avenir, des innovations de pointe qui nous attendent dans un avenir rapproché.

Quelle vitesse la fibre optique de TELUS atteint-elle?

Imaginez-vous télécharger un film HD complet en l'espace de quelques secondes. La fibre optique, c'est une vitesse pouvant atteindre 150 Mbit/s. Dans les prochaines années, on prévoit des vitesses de 1 Gbit/s, voire plus.

La capacité de la fibre optique est quasi infinie. C'est pourquoi avec les réseaux à fibre optique de TELUS, les villes seront équipées pour répondre sans problème à la demande croissante des générations à venir.



TELUS Fibre - A Beam of Light (disponible en anglais seulement).

6.1

Le rendement économique et ses répercussions

Un aperçu

Cette section contient de l'information prospective visée par l'avertissement sur les **énoncés prospectifs dans ce rapport** .

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

En 2015, nous avons contribué à l'économie en :

- nous approvisionnant autant que possible auprès de fournisseurs locaux, des décisions d'achat qui profitent à l'ensemble des Canadiens;
- fournissant un emploi rémunéré à 27 000 Canadiens;
- payant 1,8 milliard de dollars en impôts aux divers ordres de gouvernement;
- versant 1,6 milliard de dollars en dividendes et en intérêts à nos investisseurs, montant qui contribue à la retraite et à l'épargne des Canadiens;
- versant 44 millions de dollars et faisant 830 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance et communautaires;
- mettant en place des programmes d'investissements de quelque 2,6 milliards de dollars et en investissant 2 milliards dans l'acquisition de licences de spectre sans fil;

- favorisant l'innovation sur le plan des technologies de communication de l'information, des services et du savoir-faire pour nos clients, dans le but d'améliorer la connectivité des entreprises, des consommateurs et des administrations publiques au Canada;
- investissant dans les technologies de communication les plus évoluées dans le monde afin d'offrir une expérience de qualité supérieure à nos clients.

Pour une analyse des tendances, des perspectives et des hypothèses, consultez la section 9 du Rapport de gestion compris dans notre Rapport annuel de 2015.

6.1.1

Communiquer avec nos investisseurs et autres parties prenantes

TELUS utilise divers moyens pour transmettre de l'information aux investisseurs actuels et éventuels et au grand public :

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

Le conseil d'administration estime que la création d'un dialogue ouvert et constructif avec les actionnaires passe par des communications régulières. À cet effet, le conseil d'administration a scindé en deux sa Politique sur le [vote consultatif sur la rémunération et sur la sollicitation des actionnaires](#) ↗ en 2015. La Politique sur le vote consultatif sur la rémunération expose les objectifs et les politiques du conseil d'administration concernant le vote consultatif sur la rémunération et la divulgation de l'information sur la rémunération des hauts dirigeants. La Politique de sollicitation des actionnaires présente les moyens utilisés par le conseil d'administration pour communiquer avec les actionnaires et vice versa, ainsi que les questions traitées par le conseil d'administration. Cette politique décrit aussi sommairement la façon dont la direction entre en contact avec les actionnaires.

L'assemblée générale annuelle de 2015 a eu lieu à Edmonton en Alberta. Nous y avons fait le bilan d'une année 2014 réussie, et nous nous sommes penchés sur les demandes des actionnaires. Plus de 250 participants y ont pris part, notamment des actionnaires qui ont voté sur des résolutions de l'entreprise. Les résultats concernant les résolutions de l'entreprise ont été positifs (tous les membres du conseil ont été élus avec un minimum de 95,9 pour cent des voix, et toutes les motions ont été adoptées par un minimum de 95,6 pour cent). De plus, les actionnaires ont réitéré leur appui au conseil et à notre approche vis-à-vis de la rémunération des hauts dirigeants.

TELUS communique avec des investisseurs actuels et éventuels en répondant quotidiennement aux questions des investisseurs et des analystes, en participant à des conférences d'investisseurs et en rencontrant des analystes et des investisseurs. En 2015, nous avons tenu quatre conférences téléphoniques portant sur nos résultats trimestriels, conférences qui ont aussi été webdiffusées simultanément. Nous avons aussi pris part à de nombreuses conférences d'investisseurs et à des tournées toute l'année au Canada, aux États-Unis et en Europe. Vous trouverez sur le site telus.com/investisseurs ↗ les conférences téléphoniques trimestrielles et les présentations, ainsi que de l'information sur les rendez-vous auxquels nous avons pris part.

L'importance que nous accordons à une communication ouverte et transparente nous a permis de mieux comprendre les besoins des investisseurs et de prouver notre volonté d'excellence en ce qui concerne la mobilisation des parties prenantes. En février 2016, 19 analystes d'actions se penchaient sur TELUS et transmettaient régulièrement des rapports d'investissement sur TELUS à leurs clients. Pour simplifier la tenue de réunions d'investisseurs supplémentaires et réduire les dépenses et le temps de déplacement, nous utilisons souvent TelePresence Cisco, un service de vidéoconférence haute définition, entre les différents bureaux de TELUS au Canada. L'utilisation de cette technologie nous permet de réduire notre empreinte carbone ainsi que celle des investisseurs qui souhaitent rencontrer les membres de la haute direction.

Nous avons également fourni des renseignements supplémentaires aux investisseurs socialement responsables par l'intermédiaire de réunions avec le directeur général de la durabilité et d'autres dirigeants de TELUS. Les discussions portaient principalement sur la stratégie de l'entreprise et sur le rendement en matière d'exploitation et de durabilité.

En 2015, nous avons encore une fois été reconnus pour l'excellence de notre gouvernance d'entreprise et nos rapports, ce qui nous a valu de nombreux honneurs, notamment :

le prix des Comptables professionnels agréés du Canada pour le meilleur dossier de rapport annuel dans la catégorie des communications et des médias et l'excellence de l'information sur la gouvernance d'entreprise;

- le 15e rang mondial pour le Rapport annuel de 2015 par l'Annual Reports.



Nous continuons d'accueillir les commentaires de nos actionnaires à l'adresse ir@telus.com ✉

6.1.2

Les faits saillants des données financières et d'exploitation

Le rendement de TELUS sur le plan financier et opérationnel en 2015 a été solide, malgré une économie au ralenti dans certains marchés clés comme l'Alberta. Notre rendement continue d'être alimenté par nos investissements soutenus dans les réseaux à large bande filaire et mobile. Ces investissements :

- ont renforcé notre position concurrentielle, en plus d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser nos clients actuels;
- se traduisent une fois de plus par un rendement important du capital pour les investisseurs, notamment par une hausse du dividende et l'achat d'actions;
- nous permettent de mieux répondre aux besoins des autres parties prenantes au moyen d'investissements communautaires et de l'appui aux organismes de bienfaisance.

Consultez les sections 1 et 5 du Rapport de gestion compris dans le Rapport annuel de 2015. Pour en savoir plus sur les faits saillants de notre rendement en 2015 et les objectifs de 2016, cliquez ici. <http://ar.telus.com/> ➡

Notre rendement consolidé



Les produits d'exploitation en 2015
(ce qui correspond à une augmentation de 4,2 %).



Le bénéfice net total en 2015 (ce qui équivaut à une augmentation de 4,6 %).

En 2015, les efforts de notre équipe visant à améliorer l'expérience client, de même que l'application continue de notre stratégie de croissance nationale, se sont traduits par des produits d'exploitation consolidés de 12,5 milliards de dollars, en hausse de 4,2 pour cent par rapport à 2014. Le BAIIA, à l'exclusion des coûts de restructuration et d'autres coûts¹, a augmenté de 4,6 pour cent pour atteindre 4,5 milliards de dollars. Le bénéfice net ajusté et le bénéfice par action ont crû de 4,7 pour cent, et le bénéfice par action ajusté, qui exclut les coûts de restructuration, les redressements relatifs à l'impôt sur le revenu et d'autres éléments, a crû de 6,8 pour cent, respectivement.



Les flux de trésorerie disponibles en 2015.

Les flux de trésorerie disponibles se sont établis à 1,1 milliard de dollars en 2015, soit une augmentation de 21 millions de dollars. Cette hausse s'explique principalement par le fait que la diminution des paiements d'impôt sur le résultat, la réduction des décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des charges, et la croissance du BAIIA ont été neutralisées en partie par la hausse des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) et par l'augmentation des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions, déduction faite des charges.

La hausse soutenue de notre clientèle fait croître nos résultats. Cette croissance est rentable dans les deux segments, filaires et mobiles. Nous avons terminé l'année avec 12,5 millions² de connexions clients, en hausse de 2,2 pour cent depuis 2014, un résultat qui témoigne de notre réussite à attirer de nouveaux clients pour les services mobiles, Internet et de télévision.

¹ Le BAIIA n'est pas une mesure soumise aux principes comptables généralement reconnus (PCGR); aucune définition standardisée du BAIIA n'est préconisée dans les NIIF-CNCI. Par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres entreprises. Consultez la Section 11 du Rapport de gestion compris dans le Rapport annuel de 2015.

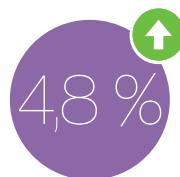
² Depuis le 31 décembre 2015, les lignes d'abonnés d'affaires ne font plus partie de la clientèle incluse dans le rapport. Par conséquent, les périodes comparatives antérieures ont été ajustées pour en exclure les lignes d'abonnés d'affaires.

Les objectifs

Nous continuons d'être guidés par nos objectifs, politiques et lignes directrices financières à long terme mis en place dans le but de maximiser la valeur pour toutes les parties prenantes. Ainsi, nos objectifs financiers consolidés pour 2016 mettent en évidence l'application continue de notre stratégie de croissance nationale axée sur les services mobiles et la transmission de données. Au cours des six dernières années, nous avons atteint trois des quatre objectifs financiers consolidés, ce qui a favorisé le rendement du capital pour les actionnaires par l'intermédiaire des programmes pluriannuels de dividendes et d'achat d'actions. Pour en savoir plus et obtenir une vue d'ensemble des objectifs et des hypothèses financières pour 2016, consultez le communiqué sur nos résultats au quatrième trimestre 2015, publié le 11 février 2016, ou notre Rapport annuel de 2015. <http://ar.telus.com/>

Nos services mobiles

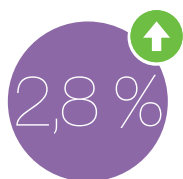
En 2015, nous avons accru notre clientèle abonnée aux services postpayés de 244 000 clients de grande valeur, pour la porter à un total de 7,4 millions. Cette croissance, jumelée à un taux de désabonnement mensuel moyen des services postpayés de 0,94 pour cent (parmi les meilleurs du secteur au Canada), témoigne de nos efforts continus visant à accorder la priorité aux clients. Nos produits d'exploitation associés aux services mobiles ont augmenté de 5,3 pour cent en 2015, en raison d'une augmentation du nombre de clients et d'une hausse de 1,9 pour cent des produits d'exploitation mensuels moyens par abonné (PMAA). Le BAIIA des services mobiles, à l'exclusion des coûts de restructuration et des autres coûts, a augmenté de 4,7 pour cent. Pour en savoir plus et obtenir une vue d'ensemble des objectifs et des hypothèses financières pour 2016, consultez le communiqué sur nos résultats au quatrième trimestre 2015, publié le 11 février 2016.



L'augmentation des produits d'exploitation issus des services mobiles depuis 2014.

Résultats des services mobiles en 2015 :

- les revenus du réseau (externe) : 6,3 milliards de dollars, une augmentation de 4,8 pour cent par rapport à 2014;
- le BAIIA, à l'exclusion des coûts de restructuration et d'autres coûts de 2,89 milliards de dollars, une augmentation de 4,7 pour cent par rapport à 2014;
- la couverture accrue du réseau LTE pour desservir 96 pour cent de la population, alors qu'elle en desservait 89 pour cent en 2014;
- les revenus à long terme par client les plus élevés du secteur (plus de 5 000 \$), une augmentation de 14,1 pour cent depuis 2014;
- des PMAA combinés de 63,45 \$, les plus élevés du secteur, en hausse de 1,9 pour cent par rapport à 2014.

Nos services filaires

L'augmentation des produits d'exploitation issus des services filaires depuis 2014.

En 2015, nous avons étendu et amélioré notre réseau à large bande, notamment en reliant davantage de résidences et d'entreprises à la fibre optique, pour atteindre 2,85 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Nos produits d'exploitation (externes) concernant les services filaires ont augmenté de 2,8 pour cent. Le BAIIA des services filaires, à l'exclusion des coûts de restructuration et d'autres coûts, a augmenté de 4,4 pour cent. Pour en savoir plus et obtenir une vue d'ensemble des objectifs et des hypothèses financières pour 2016, consultez le communiqué sur nos résultats au quatrième trimestre 2015, publié le 11 février, ou notre Rapport annuel de 2015. <http://ar.telus.com/>

Les résultats des services filaires 2015 :

- les revenus du réseau (externes) : 5,6 milliards de dollars, une augmentation de 2,8 pour cent par rapport à 2014;
- le BAIIA, à l'exclusion des coûts de restructuration et d'autres coûts de 1,6 milliard de dollars, une augmentation de 4,4 pour cent par rapport à 2014;
- notre clientèle des services de télévision : 1 005 000, une augmentation de 89 000 par rapport à 2014;
- notre clientèle des services Internet haute vitesse : 1 566 000, une augmentation de 91 000 par rapport à 2014.

La valeur économique distribuée,
données consolidées

En millions de dollars	2015	2014	2013
Produits et services achetés	5 532	5 299	4 962
Dépenses liées aux régimes des employés, à l'exclusion des dépenses liées aux régimes à prestations déterminées des employés et des montants capitalisés	2 590	2 401	2 316
Contributions de l'employeur au régime de retraite à prestations déterminées	94	88	200
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	2 577	2 359	2 110
Intérêts payés	458	412	364
Impôts sur le revenu, nets	256	464	438
Dividendes déclarés pour les actionnaires	1 011	935	866
aiements en trésorerie pour les licences de spectre	2 048	1 171	67
Total	14 566	13 129	11 323

En 2015, nous avons remis plus de 1,6 milliard de dollars à nos actionnaires, dont 992 millions de dollars en dividendes et 635 millions de dollars en achat d'actions. Durant l'année, nous avons haussé le dividende trimestriel à deux reprises, la plus récente hausse en novembre dernier. Ces hausses totalisent une augmentation annuelle de 10,5 pour cent. Il s'agit de la dixième hausse depuis mai 2011, lorsque nous avons annoncé notre programme pluriannuel de croissance du dividende qui prévoyait deux augmentations chaque année, totalisant environ 10 pour cent annuellement. En mai 2013, nous avons prolongé ce programme jusqu'à la fin de 2016. Depuis le début de 2011, nous avons remis un total de 6 milliards de dollars aux actionnaires, dont 4,2 milliards en dividendes et 2,2 milliards en achat d'actions.

6.1.3

Le soutien aux Canadiens

Nous stimulons l'économie canadienne en achetant des biens et services nécessaires à l'exercice de nos activités. Ce faisant, nous appuyons les citoyens canadiens et les entreprises où ils travaillent et dans lesquelles ils investissent.



La valeur en dollars des biens achetés auprès de fournisseurs canadiens (ce qui représente une augmentation de 4,8 %).

En 2015, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total approximatif de 8,7 milliards de dollars (taxe sur les produits et services et taxes de vente provinciales comprises), une somme correspondant à 69 pour cent de nos produits d'exploitation consolidés. Environ 8 milliards de dollars, ou 92 pour cent des paiements totaux faits à nos fournisseurs ont été versés à des entreprises canadiennes ou à des multinationales ayant des bureaux au Canada.

Nos dépenses et nos activités à l'extérieur du Canada appuient l'ensemble des communautés internationales dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Paievements aux fournisseurs par lieu

En millions de dollars	2015	2014	2013
VFournisseurs ayant des bureaux au Canada	7 982	7 688	6 955
Fournisseurs étrangers	703	602	555
Total des paiements aux fournisseurs	8 685	8 290	7 510

Le paiement d'impôts

La contribution de TELUS à la prospérité de notre pays est mise en évidence grâce à sa responsabilité en tant qu'entreprise citoyenne. Depuis 2002, TELUS a versé plus de 18 milliards de dollars en impôt à l'administration publique fédérale, ainsi qu'aux administrations publiques provinciales, municipales et étrangères. Cette somme a servi à financer des services pour les Canadiens et les citoyens des pays où TELUS mène ses activités. Ce montant passe à plus de 25 milliards de dollars lorsqu'on tient compte des retenues à la source visant les employés. Si l'on ajoute les frais annuels et les achats de spectre au cours de la même période, TELUS a versé près de 22 milliards de dollars à divers ordres de gouvernement, et plus de 30 milliards de dollars si l'on tient compte des retenues à la source.

En 2015, TELUS a remis environ 2,5 milliards de dollars aux différentes administrations publiques. Cela comprend :

- un montant net de 256 millions de dollars en impôt fédéral, provincial et étranger sur le revenu des sociétés;
- un montant de 273 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en taxes professionnelles sur les services publics et en taxes de vente non créditable ou non remboursables sur les biens et services acquis par TELUS dans l'exécution de ses activités;

- un montant de 1 236 millions de dollars en taxe sur les produits et services (TPS), en taxe de vente harmonisée (TVH), en taxe de vente du Québec (TVQ), en taxes de vente provinciales (TVP) et en taxe sur la valeur ajoutée (TVA) perçues par nos clients. Nous avons aussi payé 701 millions de dollars en TPS, TVH, TVQ et TVA à nos fournisseurs pour l'acquisition de biens et de services, montant qui a été finalement remboursé par les autorités publiques applicables percevant de telles taxes;
- la somme de 687 millions de dollars en charges sociales prélevées sur le salaire des employés et remises aux administrations publiques fédérale et québécoise;
- La somme de 19 millions de dollars facturée aux clients pour le service 911, puis remise aux administrations publiques des provinces canadiennes participantes.

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

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

- TELUS paie l'impôt que la loi exige et respecte les lois et la jurisprudence connexes;
- Là où l'interprétation de TELUS de la loi sur l'impôt diverge de celle des administrations fiscales, TELUS tente de résoudre la situation de la façon la plus rapide et la plus économique possible, tout en cherchant à préserver une relation à long terme, ouverte et constructive avec les administrations fiscales;

- TELUS ne prend aucune position contraire à la loi ni à la jurisprudence en vigueur.

Conformément à la Politique fiscale, tous les échanges de marchandises, de biens et de services entre les entreprises de TELUS sont faits en fonction de la juste valeur marchande. La tarification des transferts entre ces entreprises se fonde sur des conditions comparables et la nature commerciale des transactions.

Pour obtenir des précisions sur les hypothèses fiscales 2016 de TELUS, veuillez consulter la section 9 du Rapport de gestion compris dans notre Rapport annuel de 2015. <http://ar.telus.com/>

(en millions de dollars)	2015	2014	2013
Impôt sur le revenu des sociétés			
Canada			
Administration publique fédérale	146,6	254,7	247,6
Colombie-Britannique	57,7	83,9	85,2
Alberta	20,5	44,9	35,4
Saskatchewan	0,3	0,8	0,7
Manitoba	0,3	0,8	0,7
Ontario	17,9	36,7	31,9
Québec	6,9	29,5	24,3
Provinces de l'Atlantique	1,5	3,4	2,5
International	4,3	9,5	9,5
Total de l'impôt sur le revenu des sociétés	256,0	464,2	437,6
Autres paiements en impôts			
Canada			
Partie patronale des charges sociales	139,6	138,2	123,9
Impôt foncier et taxes professionnelles	107,2	105,7	103,2
Taxes de vente non créditables ou non remboursables			
Administration publique fédérale	0,3	0,3	0,3
Colombie-Britannique	27,1	30,2	20,0
Saskatchewan	0,1	0,1	0,1
Manitoba	0,6	1,4	0,3
Ontario	1,3	1,5	0,0

\$ millions	2015	2014	2013
Québec	0,8	0,8	0,8
Provinces de l'Atlantique	0,0	0,0	0,0
International	16,6	11,2	5,3
Primes et taxes sur le capital provincial	0,0	(0,3)	0,7
Crédits d'impôt du Québec	(20,8)	(8,6)	(4,7)
Total des autres paiements en impôt	272,8	280,5	249,9
Charges sociales versées	687,1	612,3	608,2
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	25,9	16,0	7,8
Taxes de vente versées ²			
Canada			
TPS et TVH du Canada	838,8	803,0	810,1
Colombie-Britannique	166,3	156,3	115,1
Saskatchewan	5,5	4,5	4,0
Manitoba	5,0	5,3	4,9
Ontario	0,0	0,0	0,0
Québec	215,9	209,6	196,8
Provinces de l'Atlantique	0,0	0,0	0,4
International VAT	4,1	2,4	3,9
Total net des taxes de vente perçues et versées	1 235,6	1 181,1	1 135,2
Total des versements en taxes canadiennes et internationales	2 477,4	2 554,1	2 438,7

¹ Les taxes de vente versées sont la TPS, la TVH, la TVQ, la TVP et la TVA perçues auprès des clients. TELUS a aussi payé 701,1 millions de dollars en TPS, TVH, TVQ et TVA à ses fournisseurs pour l'acquisition de biens et de services, montant qui a été finalement remboursé par les autorités publiques applicables percevant de telles taxes.

L'investissement dans notre réseau

Au cours des dernières années, TELUS a fait des investissements considérables qui ont accru la connectivité des Canadiens, notamment par un accroissement de la vitesse, de la portée et des capacités de ses réseaux à large bande évolués.

En 2015, nous avons poursuivi nos investissements dans l'infrastructure à large bande et le prolongement et la mise à niveau du réseau 4G LTE. Nous avons aussi investi dans la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes. Ces investissements nous permettent :

- d'offrir un réseau Internet plus rapide et une capacité accrue;
- d'offrir les services Internet haute vitesse à un nombre accru de résidences et d'entreprises;
- d'étendre la portée du service Télé OPTIK;
- d'améliorer nos solutions de soins de santé.

Nous avons aussi poursuivi notre stratégie à long terme consistant à investir dans les régions urbaines et rurales en nous engageant à offrir les capacités de réseau à large bande au plus grand nombre de Canadiens possible. Nous offrons dorénavant la fibre optique et des vitesses d'Internet à large bande plus rapides à un nombre accru de résidences et d'entreprises.

Nous avons lancé notre réseau mobile 4G LTE à large bande en 2012, et desservons depuis 96 pour cent de la population canadienne (la couverture s'étendait à 89 pour cent de la population à la fin de 2014). À cela s'ajoute notre réseau HSPA+ qui rejoint 99 pour cent de la population au pays.

Au cours de 2015, nous avons acquis 21 licences concernant le spectre des SSFE-3 dans le cadre des enchères visant le spectre des SSFE-3 et le spectre résiduel tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (auparavant Industrie Canada), ainsi que 122 licences de spectre pour les services sans fil dans le cadre des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique. Ces licences, dont le coût d'acquisition total s'est élevé à

environ 2 milliards de dollars, nous ont permis d'ajouter environ 57 MHz à notre spectre à l'échelle nationale, qui s'établit à environ 151 MHz.

Depuis le milieu de l'année 2013, conformément à notre priorité consistant à accorder la priorité aux clients, nous avons investi plus de 3,6 milliards de dollars pour acquérir des licences de spectre sans fil dans le cadre de l'enchère tenue par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique et d'autres transactions. Nous avons d'ailleurs acquis plus de spectre au cours des 30 derniers mois que dans les 28 dernières années. Ces investissements nous ont permis de doubler notre spectre et s'inscrivent dans notre stratégie à long terme de mise en place du réseau LTE dans le but de répondre aux besoins variés de nos clients.

À la fin de 2015, notre couverture à large bande filaire rejoignait plus de 2,85 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, dont près de 700 000 foyers et résidences pouvant profiter dès maintenant du réseau optique passif gigabit.

En juin 2015, nous avons annoncé un investissement de 1 milliard de dollars à Edmonton en Alberta afin d'étendre notre réseau de fibre optique de pointe à plus de 90 pour cent des résidences et des entreprises au cours des six prochaines années. En octobre 2015, nous avons annoncé un investissement de 1 milliard de dollars afin d'étendre notre réseau à fibre optique à la majorité des résidences et des entreprises à Vancouver en Colombie-Britannique au cours des cinq prochaines années. Au fur et à mesure que le réseau deviendra disponible, les résidents et les entreprises auront accès à des vitesses Internet pouvant atteindre 150 Mbit/s. Dans les prochaines années, nous prévoyons offrir aux familles et aux entreprises des vitesses encore plus grandes avec le réseau optique passif gigabit. Ces investissements s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie plus globale visant à offrir notre réseau de l'avenir partout en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Ces investissements pourraient profiter à ces régions et à leurs résidents en stimulant le marché de l'emploi et la croissance économique. Ils permettent aussi aux professionnels de la santé, aux professeurs et aux entreprises technologiques d'imaginer de nouvelles façons d'offrir leurs services et de concevoir de nouvelles solutions.

Depuis 2000, TELUS a investi plus de 29 milliards de dollars dans les technologies et les infrastructures de communication dans tout le pays afin d'améliorer considérablement la connectivité des Canadiens.

6.1.4

L'innovation

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

En 2015, nous avons investi 206 millions de dollars en recherche et développement, comparativement à 194 millions de dollars en 2014.

Investissement estimé en recherche et développement

	2015	2014	2013
Montant consolidé (en millions de dollars)	206	194	161

Depuis 2005, TELUS a investi près de 2,3 milliards de dollars en recherche et développement.

Notre volonté d'investir dans les technologies demeure au cœur de notre stratégie de croissance durable, et l'avenir de notre entreprise repose sur le succès de cette stratégie. Ces investissements nous font gagner des parts de marché et jettent les bases d'une transformation pour le bien des clients, des employés et des actionnaires.

Notre investissement en recherche et développement en 2015, gonflé de 12 millions de dollars par rapport à 2014, témoigne de l'importance accrue que

nous accordons au développement des réseaux filaires et mobiles à large bande et aux services et applications connexes. Durant l'année, nous avons présenté le réseau à fibre optique de TELUS à des centaines de milliers de résidences, d'entreprises, de cliniques, d'hôpitaux et d'espaces communautaires, créant les premiers centres urbains avec un réseau gigabit au Canada.

Voici comment notre équipe a réussi à faire évoluer nos réseaux et services en 2015 :

- poursuite des travaux sur notre plateforme de technologie IPTV afin d'offrir une expérience client fiable;
- cap du million de clients Télé OPTIK atteint cinq ans après le lancement du service en 2010. Cet exploit positionne TELUS comme l'un des fournisseurs de services de télévision à la croissance la plus rapide au monde;
- établissement de partenariats clés favorisant la croissance des services de troisième vague sur les marchés consommateurs et affaires, comme l'Internet des objets (IdO) et machine à machine (M2M). Cela comprend de nouvelles plateformes IdO, une pour les déploiements au pays et l'autre à l'étranger, qui offrent le libre-service aux clients dans plus de 200 marchés mondiaux;
- forts du lancement du marché de l'IdO il y a un an, nous avons offert des solutions novatrices à de nombreux clients d'affaires. Parmi les solutions les mieux accueillies par les clients figuraient celles concernant la salubrité des aliments, la surveillance à distance et la connectivité mobile gérée pour les véhicules commerciaux, tels que taxis et autobus.

En 2015, nous avons inauguré le bâtiment TELUS Garden, notre nouveau siège social au centre-ville de Vancouver. TELUS Garden est la première tour de bureaux certifiée LEED Platine (Leadership in Energy and Environmental Design) à Vancouver et la troisième certifiée LEED que nous avons ouverte récemment au Canada. Cet immeuble utilise 80 pour cent moins d'énergie qu'un immeuble traditionnel, est doté du plus grand système à panneaux solaires photovoltaïques de la ville et contribue à réduire les émissions de dioxyde de carbone de plus d'un million de kilogrammes annuellement.

En même temps, la construction de TELUS Sky à Calgary progresse. Cette tour de 60 étages, d'une hauteur de 222 mètres, est aussi construite selon les normes LEED Platine.

Nous finançons également diverses institutions de recherche universitaire, principalement postsecondaires, dans le but d'explorer les questions scientifiques et de surmonter les difficultés pratiques propres à notre industrie. Nous collaborons avec des professeurs, des étudiants et des stagiaires postdoctoraux afin de découvrir les innovations technologiques les plus évoluées qui nous permettront d'offrir la meilleure qualité de service qui soit aux Canadiens. Ce faisant, nous contribuons à former la prochaine génération d'ingénieurs et de techniciens.

La participation de TELUS aux réseaux de recherche à l'échelle nationale touche un grand nombre de promoteurs de l'industrie, de chercheurs universitaires et de représentants du gouvernement, notamment :

- l'Université de la Colombie-Britannique,
- l'Université de Victoria,
- l'Université de l'Alberta,
- l'Université de Calgary,
- l'Université du Manitoba,
- l'Université Carleton,
- l'Université de Toronto,
- l'Université York,
- l'École Polytechnique de Montréal,
- l'Université Laval,
- l'Université McGill,
- l'Université McMaster,
- l'Université de Waterloo,
- l'Université du Québec à Rimouski,
- le Computer Information Technology du B.C. Institute of Technology,

- le Collège Algonquin,
- le Sheridan Institute of Technology and Advanced Learning,
- la Emily Carr University of Art & Design,
- l'organisme Mitacs,
- l'American University of Beirut,
- la University of Southern California – Communication Technology Management (CTM),
- le Réseau de centres d'excellence du Canada,
- les Centres d'excellence de l'Ontario,
- le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada,
- le Conseil de recherches en génie du Canada.

Pour faire le pont entre la recherche universitaire et la mise en marché, nous commanditons des programmes d'aide aux jeunes entreprises et participons à des programmes d'incubateur d'entreprises avec les organismes suivants :

- CENGN – Centre of Excellence in Next Generation Networks,
- TEC Edmonton,
- Smart City Montréal – Innocité Montréal,
- Start-Up Calgary,
- ASTech Foundation,
- Start-Up Edmonton,
- Cyber-sécurité VENUS,
- Start-Up Canada/Start-Up Toronto.

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

- l'Association du Système mondial de communications mobiles,
- TM Forum (anciennement TeleManagement Forum),
- Next Generation Mobile Networks (NGMN),
- Metro Ethernet Forum,
- Alliance for Telecommunications Industry Solutions (ATIS),
- UIT (Union internationale des télécommunications),
- Projet de partenariat 3e génération,
- Broadband Forum,
- Digital ID and Authentication Council of Canada,
- Small Cell Forum,
- American Registry for Internet Numbers,
- Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS),
- Optical Internetworking Forum (OIF),
- Society of Cable Telecommunications Engineers,
- Society of Motion Picture and Television Engineers,
- UHD (Ultra High Definition) Alliance,
- Fibre to the Home Council,
- Open Networking Foundation (ONF).

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

Les investissements stratégiques

En 2015, les dépenses en immobilisations de TELUS, à l'exclusion des sommes consacrées à l'achat de licences de spectre, ont avoisiné les 2,6 milliards de dollars, ou 21 pour cent des produits d'exploitation totaux, une hausse modérée par rapport à 2013, alors qu'elles représentaient 20 pour cent. Parmi ces dépenses, nous avons investi 893 millions de dollars dans nos réseaux mobiles et près de 1,7 milliard de dollars dans nos initiatives visant

le secteur filaire. Nos investissements témoignent de l'importance que nous accordons à l'investissement dans le développement et la mise à niveau de l'infrastructure de réseaux mobiles et filaires à large bande, ainsi que dans la résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes. La raison? Pour fournir un réseau Internet plus rapide et une capacité accrue, offrir les services Internet haute vitesse à un nombre accru de résidences et d'entreprises, étendre la portée du service Télé OPTIK et améliorer nos solutions de soins de santé.

Nous prévoyons hausser nos dépenses en immobilisations dans l'infrastructure filaire et mobile à large bande, notre objectif étant de les faire passer à environ 2,65 milliards de dollars en 2016, à l'exclusion des licences de spectre et des transactions non monétaires. Pour obtenir de plus amples renseignements et obtenir la liste complète des objectifs financiers et des hypothèses, consultez les résultats du quatrième trimestre 2015 et notre Rapport trimestriel sur les objectifs de 2016 publiés le 11 février 2016.

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2015	2014	2013	2012
Colombie-Britannique	866	752	737	707
Alberta	862	862	760	649
Saskatchewan	3	2	2	2
Manitoba	10	24	16	11
Ontario	458	406	267	229
Québec	330	283	302	355
Provinces de l'Atlantique	2	3	2	2
À l'extérieur du Canada	46	27	25	26
Total des dépenses en immobilisation	2 577	2 359	2 110	1 981

In addition, TELUS also invests internationally to provide our customers a greater breadth of business process outsourcing services.

6.2

L'éthique

Le **Code d'éthique et de conduite de TELUS**  ethics rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés, dont les hauts dirigeants et les membres du **conseil d'administration de TELUS** . Le code est mis à jour et publié chaque année. Il se trouve sur les sites web interne et externe de TELUS.

La LigneÉthique TELUS

Le service **LigneÉthique TELUS**  (1-888-265-4112 ou 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.

471

Les appels reçus par le Bureau de l'éthique en 2015 (ce qui correspond à une augmentation de 43,6 % depuis 2014).

En 2015, le Bureau de l'éthique a reçu **A** 410 appels de personnes voulant des conseils sur des questions d'éthique ou voulant déposer une plainte. Il s'agit d'une hausse de 25 pour cent par rapport aux 328 appels semblables reçus en 2014, hausse qui s'explique par une formation et une sensibilisation accrues et par l'augmentation du nombre de demandes ou de plaintes formulées par l'équipe TELUS Vente au détail limitée. Chaque plainte a fait l'objet d'une enquête, a été résolue de façon satisfaisante et a été signalée au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du **conseil d'administration de TELUS** .

274

Le nombre de plaintes concernant l'éthique en 2015 (ce qui équivaut à une augmentation de 19,7 % par rapport à 2014).

136

Le nombre de demandes de conseils en 2015 (ce qui représente une augmentation de 37,4 % depuis 2014).

Communications reçues par le Bureau de l'éthique

	2015	2014	2013
Demandes d'avis	136	99	97
Plaintes	274	229	241
Déclarations ¹	61		
Nombre total d'appels	471	328	338

¹ TELUS exige la déclaration au Bureau de l'éthique de tout cadeau ou avantage reçu d'un tiers par un membre de l'équipe.

Le manquement à l'éthique et à la discipline

En 2015, il y a eu **A** 85 manquements au Code d'éthique et de conduite de TELUS impliquant 114 employés, comparativement à 127 manquements impliquant 167 employés en 2014. Si les manquements les plus fréquents concernent les politiques de l'entreprise, aucun manquement n'implique une fraude par un employé aux responsabilités importantes dans les contrôles internes ou l'information financière.

Un aperçu des appels faits à la LigneÉthique en 2015 et dossiers connexes

Catégorie	Nature de la demande ou de la plainte	Nombre de dossiers donnant lieu à des mesures disciplinaires
Violation d'une politique	221	62
Falsification de contrats, d'enregistrements ou de rapports	14	8
Conflit d'intérêts	79	4
Utilisation abusive des actifs ou des services	19	6
Discrimination ou harcèlement	44	0
Confidentialité ou détournement	7	2
Vol	5	3
Corruption	0	0
Remise ou réception de cadeaux inappropriés	13	0
Divers	8	0

Le rapport détaillé de toutes les activités de la LigneÉthique, dont la nature de la plainte ou de la demande, ainsi que les manquements, ce qui comprend le type, le lieu, le secteur d'activités et l'ancienneté de l'employé est transmis chaque trimestre au comité d'audit et au comité responsable des ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration.

Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions, et certaines ont donné lieu à des mesures disciplinaires et au congédiement de plus d'un employé. Soulignons que 68 pour cent des employés sanctionnés comptaient cinq années d'ancienneté ou moins.

Les sanctions pour manquement à l'éthique

Mesures correctives	2015	2014	2013
Licenciement	71	97	118
Suspension	21	33	24
Lettre au dossier	11	36	4
Démission	11	1	9
Total des employés sanctionnés	114	167	155

6.2.1

La vie privée

Des millions de Canadiens utilisent Internet et des appareils mobiles, comme des téléphones intelligents et des tablettes, pour garder le contact, étudier, travailler, magasiner et garder la forme. L'intégration croissante de la technologie dans nos vies personnelle et professionnelle change la façon dont nous communiquons et échangeons des renseignements sur nous-mêmes, ce qui complique la protection des renseignements, la surveillance et la reddition de comptes. Pour nous, il est essentiel que nos clients sachent qu'ils peuvent nous faire confiance :

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

La protection de la vie privée de nos clients est un élément essentiel de la façon dont nous accordons la priorité aux clients. Nous veillons scrupuleusement à préserver les renseignements personnels que nous recueillons afin de garantir la confidentialité de nos clients et de respecter leur vie privée. Nous passons en revue régulièrement les documents traitant de la vie privée et les mettons à jour au besoin.

Pour aider nos clients à comprendre nos pratiques en matière de vie privée, nous avons créé quatre sources d'information qui les expliquent. Ces sources fournissent différents niveaux de renseignements qui aident le client à prendre la meilleure décision.

- L'engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée résume nos pratiques en matière de respect de la vie privée des clients. Dans notre engagement en matière de protection de la vie privée, nous assurons à nos clients qu'à moins d'obtenir leur consentement exprès, nous ne transmettons ni ne vendons leurs renseignements personnels à des agences de télémarketing, ni n'utilisons leurs renseignements personnels à des fins de publicités ciblées.

Nous avons aussi conçu le document qui présente :

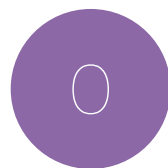
- ce que nous faisons (les raisons pour lesquelles nous recueillons et utilisons les renseignements personnels);
- ce que nous ne faisons pas;
- ce qu'un client peut faire s'il est préoccupé par l'utilisation de ses renseignements personnels;
- les coordonnées, si un client désire des précisions sur notre engagement.

Tous les documents sont disponibles en ligne www.telus.com/vieprivee et peuvent être imprimés sans changer de page.

- Nous avons aussi formulé un engagement en matière de respect de la vie privée de nos employés. Nous passons en revue ce document confidentiel régulièrement pour nous assurer de sa pertinence.
- D'autres politiques complètent le Code de TELUS et l'engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée, dont le Code d'éthique et de conduite, les Politiques de sécurité d'entreprise, le Code de conduite à l'intention des fournisseurs et le Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires (confidentiel). Tous ces documents contribuent à assurer la confidentialité des renseignements des clients.

- Le chef des données et du Bureau des relations de confiance est responsable de superviser le Code de TELUS en matière de respect de la vie privée et de veiller à la mise en place de contrôles internes par l'entreprise afin d'appuyer ce code et les engagements qu'il contient. L'équipe responsable du respect de la vie privée travaille en étroite collaboration avec le Bureau principal de la sûreté pour assurer la sécurité des renseignements sur les clients et les employés. Pour les questions de confidentialité et de sécurité qui concernent des pays autres que le Canada, nous faisons appel à des avocats spécialisés qui ont une expertise locale. Nos contrôles internes comprennent ce qui suit :
- un sondage annuel interne d'évaluation des contrôles et des risques au sein de l'entreprise, qui comprend des questions précises sur la protection de la vie privée qui peuvent servir à cerner les risques émergents pour TELUS;
- une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tous les projets demandant la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Ces évaluations sont analysées et approuvées par des professionnels du Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée de TELUS, ainsi que par les membres du Bureau principal de la sûreté de TELUS, qui sont des professionnels en matière de systèmes de protection des renseignements ou d'assurance qualité de l'information;
- TELUS dispose de protocoles d'avis et de réponse en cas d'atteinte à la vie privée intégrés à ses processus et à ses modules de formation, qui font l'objet d'une révision régulière.

Les plaintes en matière de vie privée



Le nombre de plaintes relatives au respect de la vie privée provenant du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Nous sommes heureux d'annoncer que TELUS n'a reçu aucune plainte relative à la vie privée provenant du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en 2015.

6.2.2

La lutte contre la corruption

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

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

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

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

- **Formation** : Le cours annuel « Intégrité » comprend les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres éléments de formation seront fournis dans le cadre du Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires, ainsi que du programme de formation propre à la lutte contre la corruption.
- **Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes** : Les objectifs annuels de rendement ont été créés pour les employés responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Le défaut d'agir conformément à la politique de lutte contre la corruption rend les employés de TELUS passibles de mesures disciplinaires qui peuvent mener à leur renvoi.
- Veuillez consulter la section 10 du Rapport de gestion compris dans notre Rapport annuel de 2015 pour une analyse de la conformité éthique. <http://ar.telus.com/>

6.3

La transparence

Un aperçu

L'année 2015 a été marquée par une hausse mondiale du nombre d'articles, de discussions et de débats politiques au sujet de la divulgation des renseignements personnels aux organismes gouvernementaux aux fins d'application de la loi. Des renseignements précis sur la nature et le volume des demandes de renseignements personnels de Canadiens qu'ont reçues les sociétés privées de la part des organismes chargés de l'application de la loi alimentent une discussion continue et orientent la protection de la vie privée au pays. C'est dans cet esprit que nous publions encore une fois ces renseignements dans un document annuel facile d'accès. Cette année marque donc la troisième année que nous contribuons au débat sur la protection de la vie privée de cette manière. Nous sommes fiers de nos antécédents de transparence à l'égard de nos clients au sujet de notre manière respectueuse de traiter et de protéger leurs données.

Le respect de la vie privée des clients est d'une importance capitale pour TELUS. Il s'agit d'un principe fondamental de notre philosophie « Les clients d'abord ». En tant que société de télécommunication nationale, TELUS reçoit régulièrement, de la part d'organismes d'application de la loi et d'autres organismes gouvernementaux, des demandes de renseignements sur ses clients, auxquelles elle est tenue de répondre. Le présent rapport sur la transparence vise à expliquer comment nous répondons à ces demandes et à fournir des données sur le nombre et les types de demandes de renseignements que nous avons reçues en 2015, ainsi qu'en 2014.

Depuis la publication de notre Rapport sur la transparence de 2014, Innovation, Sciences et Développement économique Canada a publié les [Lignes directrices concernant la production volontaire de rapports sur les mesures de transparence](#)¹. De manière générale, les pratiques de TELUS en matière de production de rapports sur la transparence étaient déjà conformes à cette approche, mais il existe quelques différences.

Dans certains cas, nous avions auparavant fourni des comptes rendus plus détaillés des demandes des organismes d'application de la loi que nous recevons et, dans d'autres cas, nous avions fourni moins de détails. Le Rapport sur la transparence de cette année présente le même format que les rapports précédents, ce qui nous permet de présenter aux clients, entre autres, un bon aperçu des tendances d'une année à l'autre et aussi de maintenir le meilleur degré de granularité que nous estimons utile et instructif.

Le changement le plus marqué dans les données de cette année est la réduction à zéro des divulgations volontaires de renseignements de base sur les clients (nom et adresse associée au numéro de téléphone). Cette situation est attribuable à la décision rendue par la Cour suprême du Canada en juin 2014 dans l'affaire R. c. Spencer. Le plus haut tribunal du pays a statué que les autorités d'application de la loi doivent avoir un mandat pour obtenir le nom et l'adresse d'un client, à moins que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ne soit en danger ou que l'information ne soit déjà disponible dans un annuaire. En 2015, la décision a entraîné l'élimination complète des divulgations volontaires en réponse à des demandes non urgentes sans mandat.

Tout comme en 2014, la grande majorité des demandes reçues en 2015 visaient à obtenir de l'information pour trouver une personne en situation d'urgence ou pour communiquer avec elle. La réception d'un appel d'un service local de police ou d'un téléphoniste du 911 nous demandant de l'aide pour localiser une personne perdue ou suicidaire constitue un exemple typique de ce type de demande. Nous avons divulgué des renseignements en réponse à 51 413 demandes de renseignements urgentes l'an dernier, soit une moyenne quotidienne de 141 demandes.

Conformément à sa philosophie « Les clients d'abord », TELUS conteste les demandes de renseignements qu'elle estime illégales. Par exemple, nous contestons toute demande ou ordonnance judiciaire qui, à notre avis, va au-delà des pouvoirs du juge concerné en vertu des lois applicables, notamment le Code criminel, et nous divulguons des renseignements confidentiels sur les clients seulement une fois que nous sommes certains qu'il est pertinent de le faire. En ce qui concerne les ordonnances judiciaires, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à environ 15 pour cent des demandes reçues parce que nous jugions la demande invalide ou excessive. Au besoin, nous portons une affaire devant les tribunaux, comme nous l'avons fait au début de 2014 dans une contestation d'une ordonnance judiciaire nous sommant de divulguer aux organismes d'applications de la loi les noms, les adresses, les numéros de téléphone et les renseignements de facturation de plus de 9 000 abonnés des services mobiles de TELUS qui ont utilisé leur appareil mobile à proximité de certaines stations cellulaires de TELUS dans la région de Peel, en Ontario, pendant certaines périodes données. Selon TELUS, la portée de cette ordonnance était trop grande et, par conséquent, contraire à la loi. L'affaire a été résolue au début de 2016, quand la [Cour supérieure de l'Ontario a déterminé](#) (disponible en anglais seulement) que la demande était en effet illégale, ce qui a permis de protéger la vie privée de nos clients et de fournir des précisions sur la quantité de renseignements sur les Canadiens que la police peut demander dans de tels cas visant les « données des tours cellulaires ». En 2015, TELUS a aussi contesté l'utilisation d'ordonnances d'assistance par les organismes d'application de la loi pour obtenir des renseignements sur les abonnés associés à des numéros de téléphone, alors que nous croyions qu'un mandat général plus rigoureux devrait être exigé. [Notre contestation](#) (disponible en anglais seulement) a été rejetée en cour.

TELUS prévoit continuer de défendre la protection de la vie privée de ses clients, tout en répondant aux ordonnances judiciaires, au besoin. Il s'agit d'un équilibre important, et nous sommes ravis de diffuser le présent Rapport sur la transparence dans le cadre de la discussion évolutive sur la meilleure manière d'atteindre cet équilibre.

Nombre approximatif de demandes de renseignements provenant d'organismes gouvernementaux¹

	2015	2014	Variation en % d'une année à l'autre
Ordonnances judiciaires et citations à comparaître ²	4 517	4 005	+12,8
Ordonnances judiciaires	3 993	3 550	+15,5
Assignations	523	453	+15,5
Ordonnances découlant d'un traité d'entraide juridique	1	2	-50
Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients	0	30 946	-100
Demandes liées à des appels d'urgence	51 413	61 596	-16,5
Demandes d'aide urgentes liées à l'exploitation des enfants sur Internet	0	144	-100
Demandes en vertu de la loi	1 237	1 247	-0,8
Total	57 167	97 938	-41,6

¹ Ces chiffres ont été établis par TELUS en fonction de la manière dont les demandes en question ont été consignées dans ses systèmes. Le mode de calcul employé n'est pas forcément le même que celui employé par les autres fournisseurs de services de télécommunications pour déterminer le nombre de demandes reçues appartenant à l'une ou l'autre des catégories mentionnées.

² TELUS détermine le nombre de demandes de ce type en fonction de celui des ordonnances judiciaires et des assignations reçues, et non du nombre d'abonnés concernés. La plupart des ordonnances judiciaires et des assignations visent à obtenir des renseignements sur plus d'un abonné de TELUS, e number of impacted subscribers. Many court orders and subpoenas request information with respect to more than one TELUS subscriber.

Types de demandes reçues par TELUS

Ordonnances judiciaires et citations à comparaître	Description : Une ordonnance judiciaire ou une citation à comparaître est une demande provenant d'un tribunal ou d'une autre autorité légale, ordonnant à TELUS de divulguer certains renseignements sur ses clients. Ces renseignements peuvent être liés à n'importe quel service de TELUS, y compris ses services filaires, mobiles ou Internet. La plupart des ordonnances judiciaires et des citations exigent de TELUS la divulgation de données historiques (relevés téléphoniques, par exemple). Une petite minorité des ordonnances judiciaires exigent par ailleurs de TELUS la divulgation de données en temps réel concernant, par exemple, le contenu d'une conversation téléphonique (établi au moyen d'un dispositif d'écoute) ou encore l'emplacement d'un téléphone mobile. Loi applicable : Code criminel du Canada
Ordonnances découlant d'un traité d'entraide juridique	Description : Ordonnances judiciaires émises par un tribunal canadien en vertu de la Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle à la suite de demandes d'aide. Les demandes d'aide liées à un traité d'entraide juridique 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 judiciaire par un tribunal canadien. TELUS ne répond pas aux demandes d'aide qui lui sont directement adressées par un organisme étranger; elle ne divulgue les renseignements demandés qu'en présence d'une ordonnance judiciaire émanant d'un tribunal canadien. Loi applicable : Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle à la suite de demandes d'aide
Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients	Description : Demandes de divulgation de renseignements de base concernant les clients, comme leur nom et leur adresse, sur une base volontaire. Elles nous sont généralement envoyées pour identifier l'abonné associé à un numéro de téléphone en particulier, la plupart du temps pour que la police délivre un mandat à l'encontre de la bonne personne ou procède à l'arrestation de la bonne personne. La décision rendue par la Cour suprême du Canada en juin 2014 dans l'affaire R. c. Spencer a confirmé qu'une ordonnance judiciaire est nécessaire 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 conformé à aucune demande non urgente de divulgation volontaire en 2015. Loi applicable : Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et règlements du CRTC concernant la confidentialité des renseignements sur les clients. Voir également les Modalités de service de TELUS applicables, ainsi que son Engagement en matière de protection de la vie privée des clients.
Demandes liées à des appels d'urgence	Description : Demandes urgentes ayant pour but d'aider à localiser une personne ou de lui venir en aide si la situation présente un risque imminent pour sa vie ou ses biens. Par exemple, TELUS peut indiquer aux services de police et aux autres services d'urgence l'emplacement d'un appareil mobile appartenant à une personne disparue ou en danger. Plus de la moitié de ces demandes (43 484 en 2015) provenaient de centres d'appels 911 sollicitant notre aide pour localiser un abonné en détresse. Le reste (7 929 demandes) provenait de services de police locaux ou de services d'urgence. En pareil cas, TELUS ne divulgue que les renseignements qui s'imposent pour répondre à l'urgence. Loi applicable : LPRPDE et règlements du CRTC relatifs à la confidentialité des renseignements des clients.
Demandes d'aide urgentes liées à l'exploitation des enfants sur Internet	Description : À la demande des autorités policières, TELUS divulguait le nom et l'adresse des clients qui utilisaient une adresse IP afin d'aider les autorités en question à enquêter sur un cas d'exploitation sexuelle d'enfant sur Internet en temps réel. Par le passé, la divulgation de ce type de renseignements était apparemment autorisée par le droit canadien et par les modalités de service de TELUS, sans qu'une ordonnance judiciaire soit nécessaire. Toutefois, dans le cadre de l'affaire R. c. Spencer évoquée ci-dessus, la Cour suprême du Canada a récemment décrété qu'une telle divulgation n'était autorisée qu'en présence d'une ordonnance judiciaire, sauf en cas d'urgence. TELUS a par conséquent modifié ses pratiques en la matière. Depuis cette décision du tribunal, TELUS a collaboré avec les organismes d'application de la loi à l'établissement d'un nouveau processus visant à accélérer la communication de ces renseignements essentiels au moyen d'ordonnances judiciaires lorsque des enfants sont en danger, tout en se conformant à l'esprit et à la lettre de la décision Spencer. Pour les autres cas, TELUS a toujours exigé une ordonnance judiciaire pour fournir des renseignements sur le client associés à une adresse IP. Loi applicable : LPRPDE, Code criminel du Canada.
Demandes en vertu de la loi	Description : Demandes de renseignements formulées par un organisme gouvernemental à la suite desquelles TELUS est tenue par 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 de TELUS la divulgation de 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.

Foire aux questions

TELUS dispose d'une procédure visant l'étude attentive des demandes de renseignements reçues des organismes d'application de la loi et des organisations gouvernementales. Cette procédure est la suivante :

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

Combien de temps TELUS conserve-t-elle les renseignements sur ses clients? TELUS ne conserve les renseignements sur ses clients que le temps nécessaire au respect de la loi et des objectifs commerciaux de l'entreprise. Par exemple, TELUS conserve les copies des factures de ses clients pendant environ sept ans, comme l'exige la loi, notamment la législation fiscale.

Quelles sont les lois applicables en matière de protection de la vie privée des clients? Les activités de télécommunication de TELUS sont régies par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), ainsi que par les règlements du CRTC relatifs à la confidentialité des renseignements sur les clients. Le présent Rapport sur la transparence porte sur les activités de télécommunication de TELUS, notamment sur ses services mobiles, filaires et Internet.

6.4

La conformité réglementaire

Un aperçu

La réglementation est un aspect important de l'environnement opérationnel de TELUS. Nos services de télécommunication, de radiodiffusion et de radiocommunication sont réglementés en vertu de lois fédérales par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Patrimoine canadien. Ces lois et les règlements afférents portent entre autres sur les tarifs, les modalités de prestation des services de télécommunication, la concession de licences de services de radiodiffusion, la concession de licences de spectre et les restrictions en matière de propriété et de contrôle par des étrangers.

Bien que bon nombre des services de télécommunication offerts par TELUS ne soient plus assujettis à la surveillance réglementaire rigoureuse dont ils faisaient l'objet autrefois, nous gérons toujours les tarifs du sous-ensemble de produits et services de télécommunication qui restent assujettis à la réglementation du CRTC. TELUS est également assujettie à divers règlements du CRTC portant sur ce qui suit :

- la vie privée;
- l'accès aux services d'urgence;
- les exigences d'accessibilité pour les clients handicapés.

De façon générale, ces types de mesures de protection et d'obligations s'appliquent à tous les fournisseurs. Nous faisons aussi l'objet d'une surveillance réglementaire importante en vertu de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne le service Télé OPTIK.

Nous estimons que certains aspects des télécommunications justifient la réglementation de la part du gouvernement dans certaines circonstances. En ce qui concerne la défense des services de télécommunication devant le CRTC et d'autres organismes fédéraux, la position uniforme de TELUS est que la réglementation sociale (c.-à-d. les questions comme les mesures

de protection de la vie privée des clients, les règlements concernant l'accès aux services d'urgence et les exigences d'accessibilité pour les clients handicapés) doit s'appliquer à tous les fournisseurs de services de télécommunication.

TELUS est d'avis que la réglementation technique (c.-à-d. les règlements qui régissent l'échange de trafic entre les fournisseurs et le branchement de l'équipement aux réseaux de télécommunication) doit aussi s'appliquer à tous les fournisseurs parce que tous les clients sur tous les réseaux doivent être capables d'échanger du trafic entre eux.

TELUS estime que la réglementation économique doit se limiter aux situations où une intervention du gouvernement est justifiée, notamment dans le cas d'un monopole avec une « emprise » non temporaire sur la prestation d'un service essentiel. Si la réglementation économique est imposée dans des marchés concurrentiels, il y a entrave à l'investissement et à l'innovation, ce qui nuit aux consommateurs et à l'économie en général. Dans un milieu où la technologie et les préférences des clients changent rapidement, il est essentiel que la réglementation soit simple et flexible, de façon à ce que nous puissions réagir rapidement aux changements et continuer d'exploiter les réseaux de qualité, robustes et novateurs auxquels les citoyens et les entreprises se fient jour après jour, afin de participer à la société et à l'économie.

En 2015, le CRTC a rendu plusieurs décisions réglementaires touchant nos services mobiles, filaires et de télévision.

Dans une décision importante, le CRTC a établi de nouveaux règlements régissant les tarifs d'itinérance de gros au pays que TELUS, Rogers et Bell peuvent facturer aux nouveaux fournisseurs de services mobiles canadiens. Le CRTC doit mener un examen continu pour mettre au point ces tarifs.

Dans une autre décision, le CRTC a établi que les nouvelles installations de services filaires, y compris les installations de fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (réseau FTTP), sont assujetties à des dispositions réglementaires permettant aux concurrents de louer ces installations pour

fournir leurs propres services aux clients de détail. TELUS n'est pas encore tenue de fournir des services de gros sur nos serveurs FTTP, mais devrait être en mesure de le faire à l'avenir. TELUS a présenté une demande au Cabinet qui vise à infirmer la décision du CRTC dans ce domaine.

Le CRTC a aussi mis en place de nouveaux règlements exigeant un meilleur choix pour les consommateurs dans le regroupement des services de télévision, ainsi que de meilleures mesures de protection de la concurrence, pour faire en sorte que les fournisseurs comme Télé OPTIK soient en mesure de négocier des tarifs de gros équitables. De plus, le CRTC a annoncé l'établissement d'un nouveau Code des fournisseurs de services de télévision qui assurera une relation équitable et transparente entre les fournisseurs de services et leurs clients. Ces décisions ont été prises à la suite de la consultation Parlons télé de 2014, où TELUS a appuyé ces mesures. En plus de se préparer à la mise en œuvre de ces décisions, TELUS a continué de faire valoir le choix des consommateurs et les mesures de protection de la concurrence lors des instances du CRTC qui ont soulevé des préoccupations sur l'accès au contenu des plateformes numériques.

Dans le cadre de sa stratégie complète d'affaires gouvernementales et de relations avec les parties prenantes, ainsi que de son objectif de respecter en tout temps les exigences réglementaires, TELUS a également fait appel à d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral en 2015. Nous avons collaboré avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada, le Bureau de la concurrence et le ministère du Patrimoine canadien à la promotion de politiques qui améliorent la concurrence, l'innovation et l'investissement. Aux niveaux provincial et municipal, nous avons continué de travailler avec les administrations et les parties prenantes communautaires sur des questions allant de la construction de tours cellulaires (en vertu des règlements fédéraux) à l'élargissement des services à large bande aux régions non desservies ou mal desservies.

Les enchères du spectre des SSFE-3 et du SRLB

En mars, en mai et en août 2015, TELUS a annoncé qu'elle avait acquis une part importante de spectre supplémentaire dans le cadre des trois enchères de spectre au pays d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Ce spectre supplémentaire lui permettra d'accroître sa capacité mobile à large bande afin de mieux servir ses clients à l'échelle du pays. Elle a commencé à exploiter le spectre du service radio à large bande (SRLB) nouvellement acquis peu après la vente aux enchères, et continuera de le faire au cours de 2016. Le spectre acquis lors des enchères du spectre des SSFE-3 (vente aux enchères d'origine et vente de licences restantes) sera exploité conjointement avec l'industrie américaine des services mobiles au cours des prochaines années.

6.4.1

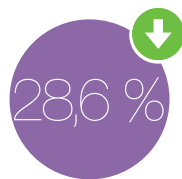
La conformité avec la législation et les codes de l'industrie

La Loi antipourriel

Des dispositions importantes de la Loi canadienne antipourriel (LCAP) sont entrées en vigueur de 2014 à 2015. TELUS a mis en œuvre des politiques et des procédures portant sur les exigences de la LCAP qui ont une incidence sur nos activités. Par exemple, la LCAP impose certaines exigences en matière de consentement et de forme qui s'appliquent aux messages électroniques commerciaux (p. ex. les courriels et les messages texte) envoyés par TELUS aux clients anciens, actuels et éventuels, ainsi qu'une exigence en matière de consentement qui s'applique à l'installation de programmes sur des appareils informatiques. Pour se conformer à la LCAP, les employés de TELUS reçoivent une formation d'ordre général et de l'information sur cette loi grâce à la mise à jour du cours annuel « Intégrité » et à des communications internes. De plus, les employés provenant d'unités d'affaires et opérationnelles clés ont reçu une formation plus globale, propre à leurs fonctions particulières, afin de veiller à ce que nous nous conformions entièrement à la LCAP.

Le Code sur les services sans fil

Le Code sur les services sans fil du CRTC, un concept proposé par TELUS, est entré en vigueur en décembre 2013. Il établit un code de conduite obligatoire pour tous les fournisseurs de services mobiles, vocaux et de données de détail lorsqu'ils fournissent des services aux consommateurs et aux petites entreprises. Le Code sur les services sans fil, qui s'applique partout au pays, établit des exigences de base quant aux droits des consommateurs et aux responsabilités des fournisseurs de services. Tous les fournisseurs de services mobiles y sont assujettis. En 2015, le CRTC a confirmé, au moyen de la Fiche de rendement de la mise en application du Code sur les services sans fil, que TELUS était tout à fait conforme au Code sur les services sans fil.



La diminution en pourcentage du nombre de plaintes déposées auprès du CPRST depuis 2014.

En 2015, TELUS a continué de dominer l'industrie quant à la satisfaction de la clientèle. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), qui gère le Code sur les services sans fil et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt, a publié son rapport annuel en décembre 2015 qui couvre la période du 1er août 2014 au 31 juillet 2015. Les résultats montrent que l'approche « Les clients d'abord » de TELUS a donné lieu à une baisse considérable du nombre de plaintes de clients pour la quatrième année consécutive.

Même si elle est l'un des plus importants fournisseurs de services de communication au pays, TELUS n'a fait l'objet que de ^A 466 plaintes (par rapport à 653 en 2014), soit 4,7 pour cent des 9 988 plaintes soumises au CPRST au cours de la dernière année. Pour leur part, les deux autres principaux fournisseurs de services au Canada sont visés par plus de 50 pour cent des plaintes. De plus, le nombre de plaintes reçues pour TELUS a chuté de 29 pour cent d'une année à l'autre en 2015, malgré la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles et aux services filaires. Les ^A 175 plaintes relatives à Koodo MobileMD représentent une augmentation de

1,7 pour cent d'une année à l'autre, tandis que les 55 plaintes concernant Public Mobile indiquent une baisse de 57 pour cent par rapport à l'année dernière. Faisant l'objet de seulement 1,8 pour cent et 0,6 pour cent du nombre total de plaintes, respectivement, Koodo Mobile et Public Mobile sont demeurées en tête de leur groupe de pairs, c'est-à-dire les marques défensives appartenant aux fournisseurs nationaux, en affichant le nombre le plus faible de plaintes reçues au CPRST.

Le Code de sécurité 6

En mars 2015, Innovation, Sciences et Développement économique Canada a établi de nouvelles exigences plus rigoureuses qui limitent la quantité d'émissions de radiofréquences provenant de l'infrastructure de services mobiles, y compris les antennes. Ces exigences appelées le Code de sécurité 6 s'appliquent à TELUS en tant que titulaire d'une licence de spectre pour les services mobiles, et nous nous y conformons.

Les plafonds pour les services mobiles d'itinérance de gros

En 2014, le gouvernement fédéral a adopté une loi visant à imposer un plafond aux tarifs de gros facturés par les fournisseurs à d'autres fournisseurs pour l'itinérance au Canada. TELUS a mis en œuvre ces plafonds en 2014. À la suite d'une décision rendue en 2015 par le CRTC, TELUS a déposé des demandes de tarifs réglementés pour les services d'itinérance de gros fournis aux nouveaux fournisseurs de services mobiles. Puisque le CRTC réglemente désormais les tarifs d'itinérance de gros, les plafonds prévus par la loi ne sont plus imposés par le gouvernement fédéral.

Les pratiques de gestion du trafic Internet

TELUS gère le trafic Internet sur de petites portions de son réseau filaire conformément à la politique du CRTC sur les Pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI). TELUS emploie ces mesures seulement dans les collectivités où la demande de réseau est supérieure à la capacité offerte afin d'offrir à

la majorité de ses clients la meilleure expérience possible. En période de congestion limitée seulement, les clients utilisant le plus de bande passante pourraient remarquer un ralentissement des vitesses. Cette pratique permet à TELUS de respecter la politique et d'offrir à la majorité (plus de 80 pour cent) des clients utilisant moins de bande passante une meilleure expérience et des vitesses Internet plus constantes.

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

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

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

Le droit d'auteur : conformité au régime d'avis et avis

En janvier 2015, toutes les entreprises offrant des services Internet au Canada ont dû se conformer à de nouveaux règlements prévus dans la Loi sur le droit d'auteur. Ceux-ci 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. Le régime d'avis et avis décrit le système de communication des avis en deux étapes par lequel les titulaires de droits d'auteur peuvent aviser un client qu'il fait l'objet d'une réclamation pour prétendue violation du droit d'auteur. Les titulaires de droits d'auteur doivent recevoir une réponse par courriel de la part du fournisseur de services Internet qui indique le succès ou l'échec de l'envoi de l'avis au client et, si un avis ne peut être transféré, une explication de la raison de l'échec. Il y a aucune communication de données ni de

renseignements personnels sur le client au titulaire de droits d'auteur dans le cadre de ce processus. Même si TELUS envoyait volontairement les avis avant 2015, nous constatons une hausse de 178 pour cent du nombre d'avis traités cette année, puisque la conformité est obligatoire.

6.4.2

La radiodiffusion

Un plaidoyer continu pour le choix des consommateurs et la concurrence

En 2015, le CRTC a rendu plusieurs décisions faisant suite à la consultation Parlons télé de 2014, qui portait surtout sur le choix des services de télévision des consommateurs. TELUS a participé à la consultation pour faire valoir la mise en place de mesures améliorées de protection de la concurrence qui permettraient aux fournisseurs de services comme Télé OPTIK d'offrir à leurs clients une meilleure flexibilité quant aux regroupements. Bon nombre de ces propositions ont été retenues dans les décisions du CRTC. Elles profiteront à tous les consommateurs canadiens de services de télévision à l'avenir.

Après la publication des décisions du CRTC, TELUS a commencé le travail nécessaire en vue d'offrir d'autres options conviviales de regroupement aux clients de Télé OPTIK, ainsi qu'un forfait d'entrée de gamme (« un petit forfait de base »). Ce travail s'appuie sur le lancement de mesures améliorées de protection de la concurrence dans le Code sur la vente en gros, que le CRTC a établi pour faire en sorte que les fournisseurs de services de télévision soient en mesure de négocier des offres de contenu équitables avec les propriétaires de services de programmation. En tant que chef de file de l'industrie en matière de choix pour les consommateurs, Télé OPTIK a hâte de lancer ces nouvelles options au début de 2016.

TELUS a également participé à plusieurs instances devant le CRTC et ce au sujet de l'accès au contenu des plateformes numériques par les consommateurs canadiens. Durant ces instances, nous avons toujours été d'avis que les Canadiens doivent être en mesure d'accéder au contenu des plateformes numériques peu importe leur choix de fournisseur de services de télévision ou de fournisseur de services Internet. TELUS prévoit que le CRTC publiera les décisions se rapportant à ces instances en 2016.

Le nouveau Code des fournisseurs de services de télévision

Un autre résultat de la consultation Parlons télé est la décision du CRTC d'établir un nouveau Code des fournisseurs de services de télévision qui sera administré par un ombudsman de l'industrie et qui entrera en vigueur le 1er septembre 2017. Le Code des fournisseurs de services de télévision vise à assurer une relation équitable et transparente entre les fournisseurs de services de télévision et leurs clients, ainsi qu'à permettre aux clients de faire appel à un tiers indépendant en cas de différend.

TELUS a toujours appuyé la proposition du CRTC d'établir ce code et la nomination du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) à titre d'ombudsman de l'industrie. À cet égard, TELUS a participé à une instance visant à examiner le mandat du CPRST afin qu'il soit aussi efficace que possible dans le traitement des plaintes des clients se rapportant à ses fournisseurs de services. De manière générale, les pratiques actuelles de TELUS sont déjà conformes aux dispositions du nouveau code. Nous prévoyons donc être entièrement conformes au code avant la date limite établie par le CRTC.

Nos activités internationales

TELUS est chargée de veiller à ce que l'ensemble de ses activités à l'étranger soit conforme aux lois et aux exigences réglementaires dans les pays visés. Pour ce faire, nous faisons des recherches sur l'ensemble des exigences réglementaires en matière de frais, de protection de la vie privée et des données, ainsi que sur d'autres obligations de conformité qui s'appliquent aux territoires de compétence où TELUS exerce ses activités. Nous obtenons et conservons les autorisations nécessaires à nos activités et, au besoin, nous faisons appel à des conseillers juridiques et fiscaux.

TELUS dispose d'une équipe qui assure la planification et l'orientation réglementaire stratégique de ses activités internationales, et qui évalue toutes les occasions d'affaires à l'étranger afin d'en assurer la conformité réglementaire. TELUS fait également appel à des conseillers juridiques à l'externe, au besoin, afin d'obtenir des conseils et de favoriser la conformité aux responsabilités réglementaires en vigueur.

6.4.3

Les relations avec les Autochtones et les engagements envers ceux-ci

L'équipe des relations avec les Autochtones de TELUS collabore avec les gouvernements et les organismes autochtones, ainsi qu'avec des organismes provinciaux et fédéraux, afin d'établir des relations respectueuses et constructives pour appuyer ses initiatives et ses politiques commerciales stratégiques. Nos interactions avec les gouvernements autochtones sont fondées sur la reconnaissance de la relation importante qu'ont les peuples autochtones avec la Terre et le respect des sensibilités culturelles et environnementales, ainsi que du contexte sociohistorique unique des différentes nations et communautés. En favorisant de sérieuses consultations au sujet du titre, des droits et des intérêts des Autochtones, ainsi que leurs droits issus de traités et l'autonomie gouvernementale, nous réussissons à améliorer la connectivité et les technologies offertes aux communautés autochtones ainsi qu'à étendre nos services d'infrastructure.

En 2015, TELUS a collaboré avec des partenaires à plusieurs initiatives clés, y compris le programme de compte de report du CRTC, l'initiative Pathways to Technology de l'ANTCO (All Nations Trust Company) et l'entente Connecting B.C. pour offrir la connectivité dans les communautés rurales des Premières nations. Ces initiatives consistaient à fournir un service à large bande, Internet haute vitesse et des technologies mobiles dans le but de favoriser le développement socioéconomique des Premières nations, la sécurité publique, la saine gouvernance, les soins de santé et les occasions d'apprentissage. En 2015, bon nombre des projets relatifs au compte de report du CRTC et à l'initiative Pathways to Technology de l'ANTCO ont nécessité une vaste consultation et collaboration avec les Premières nations pour surmonter les obstacles liés à la construction d'infrastructures dans les communautés éloignées. TELUS a travaillé en étroite collaboration avec tous les gouvernements et les partenaires afin de veiller à maximiser les avantages de la connectivité pour les Premières nations. Ces projets ont aussi permis la création de fournisseurs de services Internet locaux détenus et exploités par les Premières nations.

Les autres initiatives de TELUS ont nécessité un travail proactif auprès des gouvernements autochtones pour apporter des améliorations au réseau à fibre optique dans les communautés et appuyer de nouveaux lotissements résidentiels et commerciaux sur les terres des Premières nations, régies par la Loi sur la gestion des terres des Premières nations, des traités et l'autonomie gouvernementale, ainsi que les terres privées. L'équipe des relations avec les Autochtones de TELUS a travaillé avec les gouvernements autochtones pour obtenir leur approbation et leur coopération, conformément aux lois fédérales et provinciales et à celles des Premières nations. Grâce à cette collaboration, nous avons pu fournir de meilleurs services filaires et mobiles dans les immeubles communautaires, y compris des résidences, des écoles, des centres de santé et des bureaux du gouvernement.

TELUS continuera de tirer des leçons de ses expériences de travail positives auprès des gouvernements autochtones en 2015, et d'établir des meilleures pratiques en matière d'engagement communautaire et de fourniture de services.

6.4.4

Les contributions politiques

Afin d'appuyer le processus démocratique, TELUS peut à l'occasion verser des contributions à un parti politique régional, à une campagne ou à un candidat au Canada. Ces contributions sont versées dans le respect des lois canadiennes, ainsi que du Code d'éthique et de conduite de TELUS. Conformément à la loi fédérale, TELUS ne verse pas de contribution aux partis politiques fédéraux, aux associations de circonscription, ni aux candidats au Canada. Selon sa politique interne, TELUS ne verse pas de contribution politique à l'étranger.

Dans le cadre de son engagement envers la transparence, TELUS divulgue ses contributions politiques totales chaque année dans son Rapport sur la durabilité. En 2015, TELUS a versé 93 972 \$ à des partis politiques, à des campagnes et à des candidats provinciaux au Canada, en respectant les limites applicables aux contributions. Le détail de ces contributions se trouve sur le site de l'agence électorale de chaque province.

6.5

La continuité des affaires

Un aperçu

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

De la planification, à la préparation, à l'essai

TELUS connaît les menaces pouvant l'empêcher de remplir ses obligations envers ses clients, ses employés, les communautés et ses actionnaires. TELUS démontre son engagement envers ses parties prenantes grâce à

un programme de gestion de la continuité des affaires durable axé sur la gestion des risques et des conséquences commerciales qui pourraient découler d'une perturbation des réseaux et services de télécommunication ou de TI de TELUS, de ses lieux de travail, de ses effectifs ou de sa chaîne d'approvisionnement.

L'efficacité de la capacité de la continuité des affaires de TELUS s'appuie sur les principaux éléments :

- une structure de gouvernance avec le soutien de la direction, la surveillance du conseil d'administration et la mobilisation de l'ensemble de l'entreprise afin de renforcer la capacité de continuité des affaires;
- une stratégie de planification qui s'appuie sur des normes, harmonisée avec les besoins organisationnels et animée par les meilleures pratiques, axée sur l'atténuation des risques, la préparation, l'intervention et la reprise après sinistre, ainsi que la résilience de son organisation;
- une stratégie et une équipe de gestion d'urgence complète qui prennent en charge une approche uniforme pour tous les niveaux de menaces et d'incidents par l'intermédiaire de rôles et responsabilités bien définis; des employés formés et expérimentés; d'une équipe de gestion de crise comprenant de hauts dirigeants de l'entreprise; ainsi que des liens essentiels établis entre les parties prenantes internes et externes;
- une culture qui s'étend à l'échelle de l'entreprise et qui assure un leadership durable et des améliorations constantes, y compris de la formation et de la sensibilisation, des exercices et des essais, en intégrant la capacité de continuité des affaires et la résilience aux processus organisationnels;
- une collaboration avec les organismes d'intervention d'urgence, les communautés et d'autres entreprises afin d'être prêts et de réagir aux urgences et aux catastrophes; TELUS contribue également à l'essor de la pratique de la continuité des affaires grâce à son travail auprès des organismes d'intervention d'urgence, des organismes de continuité des affaires et des groupes de normalisation.

L'engagement de TELUS envers un plan solide de continuité des affaires a été reconnu par de nombreux organismes nationaux et internationaux de continuité des affaires dans un passé récent et TELUS a reçu :

- le **Prix d'excellence de DRI Canada** [🔗](#) 2011 pour son programme de continuité des affaires;
- le **prix nord-américain 2014 du Business Continuity Institute** [🔗](#) dans la catégorie de la reprise après sinistre la plus efficace de l'année pour son intervention lors des inondations de 2013 dans le sud de l'Alberta.

Réagir aux événements

TELUS affiche une solide feuille de route en matière de gestion efficace des répercussions d'événements perturbateurs. En 2015, les menaces liées au climat ont été un facteur important, car nous avons réagi à des incendies de forêt dans l'Ouest du Canada et à des phénomènes météorologiques violents et à des tempêtes aux endroits où nous menons nos activités au Canada et à l'étranger.

Nos priorités actuelles et futures

Les menaces liées au climat sont une préoccupation croissante pour TELUS, en particulier après les inondations dévastatrices survenues dans le sud de l'Alberta et le super typhon Haiyan aux Philippines en 2013. Ces événements ont amené notre chef de la direction à lancer une initiative dans toute l'entreprise afin de contrer les menaces climatiques, en mettant l'accent sur la surveillance des phénomènes météorologiques, la documentation des incidents liés au climat, l'amélioration des processus de gestion des incidents, ainsi que la résilience organisationnelle. En 2015, nous avons continué de consacrer nos efforts à la mise en œuvre des leçons tirées de la gestion de ces menaces et à l'amélioration de notre capacité à y réagir.

Puisque le nombre d'incidents de cybersécurité a augmenté, TELUS a pris des mesures pour développer sa capacité à faire face à ces menaces.

En 2015, nous avons élaboré un plan d'intervention en cas d'incident de cybersécurité et formé notre équipe de gestion de crise à cet égard.

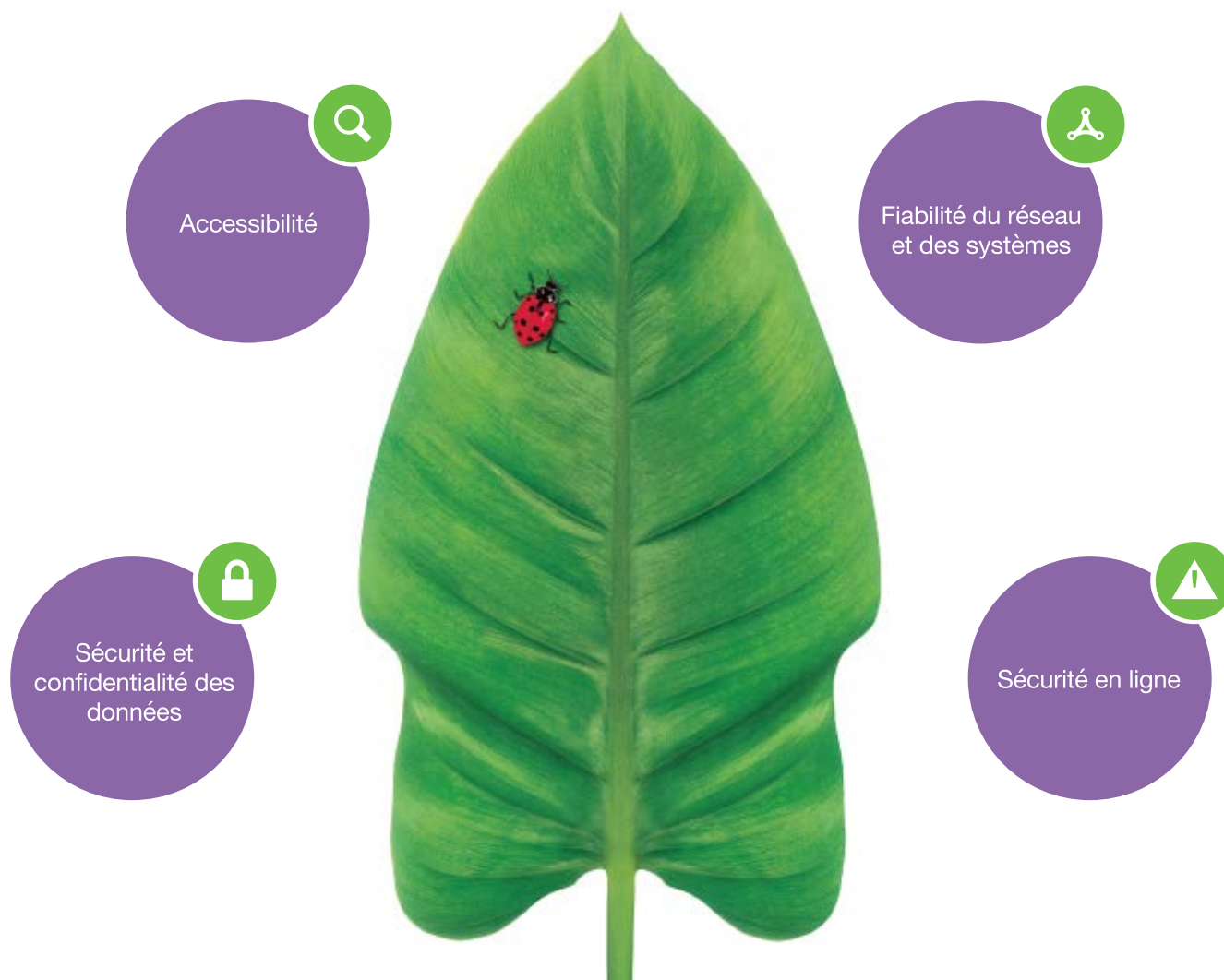
En 2016, les priorités en matière de continuité des affaires consisteront à améliorer notre capacité à cerner les menaces pour l'entreprise, à donner de la formation sur les risques aux employés et à gérer les événements perturbateurs et reprendre nos activités. Nous mettrons un accent particulier sur la création d'une base de données externe sur les menaces et l'exercice d'un leadership organisationnel marqué par une meilleure visibilité des risques qui nous impactent.

Veuillez consulter la section 10 du Rapport de gestion compris dans notre Rapport annuel de 2015 pour obtenir une analyse des risques associés aux processus. <http://ar.telus.com/> [🔗](#).



L'expérience client

Notre priorité absolue consiste à respecter la promesse de notre marque, « le futur est simpleMD », en accordant la priorité aux clients, en améliorant la fiabilité de nos services et en mettant tout en œuvre pour atteindre notre objectif de devenir l'entreprise dont les produits, les services et les employés sont les plus recommandés au monde par ses clients.





L'EXPÉRIENCE CLIENT

Voici un pionnier de TELUS Santé

Ben Pobjoy est une source d'inspiration. Ce client de TELUS a transformé une résolution du jour de l'An en une manière de redonner à des milliers de Canadiens.

Ben Pobjoy, un client de TELUS, était dans une impasse. Après un déménagement à Toronto, il a réalisé qu'il devait modifier son régime alimentaire à base de mets rapides et de boissons gazeuses et perdre du poids (il pesait alors 113 kg).

Comme beaucoup d'entre nous, Ben a pris une résolution du jour de l'An en 2015. Il l'avait déjà fait à quelques reprises auparavant, sans succès. Mais cette fois-ci, grâce à la technologie et à beaucoup de détermination, il a non seulement marché dans la voie du succès, mais a aussi montré à tout le monde comment donner au suivant.

« La plupart d'entre nous ne savent même pas ce qu'ils sont capables d'accomplir. Il suffit de faire le premier pas »

— Ben Pobjoy, client de TELUS



Adopter un mode de vie sain tout en donnant

Ben a tout simplement mis un pied devant l'autre pour marcher dans la ville. Il a écouté de la musique et des balados sur son iPhone, et il a fait le suivi de ses pas, de ses calories et de ses progrès. Il a parcouru une distance incroyable de 5 800 km au cours de l'année, ce qui lui a permis de perdre 45 kg. Son expérience l'a encouragé à changer les choses dans la vie des autres. C'est pourquoi il a préparé et donné plus de 1 000 sandwiches à des personnes dans le besoin sur son parcours. TELUS a été si inspirée par l'attitude et les réalisations de Ben que pour chaque partage d'une de ses vidéos publiées sur Facebook, elle a versé 5 \$ au Club Jeunesse 60 minutes, un programme gratuit en milieu scolaire dans le cadre duquel les enfants ont accès à des ressources concrètes qui les aident à rester physiquement actifs 60 minutes par jour, pour le reste de leur vie. La vidéo de Ben a inspiré le pays en entier et a été visionnée près de 1,3 million fois.

Les étapes du succès

Ben affirme que la majeure partie de son succès est attribuable à la technologie. Son téléphone intelligent et son casque d'écoute Beats by Dre sont devenus de puissants outils lui permettant de garder sa motivation. Les applications de musique, de baladodiffusion et de santé l'ont aussi aidé à poursuivre ses efforts.

Ses applications de santé favorites? En plus de faire le suivi des calories et des kilos, [MyFitnessPal](#) l'a aidé à voir les progrès réalisés avant qu'ils ne paraissent dans le miroir. L'application lui a aussi permis d'en apprendre beaucoup sur la valeur nutritive des aliments. [RunKeeper](#) était l'application préférée de Ben pour faire le suivi de sa marche.



[Marcher avec des sandwiches : la résolution du jour de l'An de Ben \(disponible en anglais seulement\)](#)



7.0

Expérience client

Inspirés par la nature, nous veillons aux besoins de nos clients

Tenir notre promesse « le futur est simpleMD » en pensant aux clients d'abord, en améliorant la fiabilité et en jouant un rôle de premier plan à l'échelle mondiale en matière de probabilité que les clients recommandent nos produits, nos services et nos employés demeure l'objectif absolu de l'entreprise.

7.1

La fiabilité du réseau et des systèmes

Un aperçu

La fiabilité est importante pour les clients. Nous savons que la très grande qualité et la fiabilité de nos produits, de nos services et de nos contacts avec les clients influent grandement sur la probabilité qu'on nous recommande. Une marque fiable doit pouvoir compter sur la stabilité extrême de réseaux et de systèmes conçus pour la croissance. Notre équipe d'exploitation et de développement de solutions applicatives sait que les clients exigent et méritent un service accessible en tout temps, un excellent service à la clientèle et des produits et des services fiables. Ajoutez à cela la nécessité de créer des solutions durables qui respectent l'environnement, et l'obligation de fiabilité est immédiatement décuplée.

Les clients d'abord

La priorité stratégique absolue de notre démarche « Les clients d'abord » prévoit que nous nous concentrons sur les investissements qui améliorent la fiabilité et la sécurité afin que nous puissions offrir les résultats attendus et des niveaux opérationnels infaillibles pour nos produits et services. En 2015, nous avons modernisé nos systèmes de facturation et de réponse vocale interactive et avons augmenté leur résilience, en plus de réduire de 20 pour cent le temps

nécessaire au traitement des commandes des clients. Le temps d'interruption des services lors des mises à niveau de nos systèmes opérationnels a aussi été réduit. Nous avons même dépassé nos objectifs internes à cet égard en 2015, toujours dans le but d'améliorer l'expérience pour nos clients.

Notre culture

Aller au-delà des attentes des clients en leur proposant les meilleurs produits et services qui soient représente notre premier et ultime objectif, et le fondement de notre culture « Les clients d'abord ». Les employés de TELUS tendent vers un soutien toujours plus proactif à mesure que nos outils de surveillance du réseau évoluent pour nous permettre de mieux en gérer la fiabilité. Pour nous, être fiable exige de respecter les promesses faites à nos clients comme à nos collègues, de fournir des produits de grande qualité et de communiquer toutes les leçons apprises à mesure que nous travaillons pour déployer des systèmes et des réseaux à la fine pointe de l'industrie.

La détection des risques

Les employés et les dirigeants à l'échelle de TELUS cherchent constamment à améliorer les cadres de détection et de suivi qui nous permettent de reconnaître et de comprendre les risques inhérents à nos systèmes et réseaux. Ces risques sont ensuite classés en ordre de priorité selon la probabilité qu'ils se concrétisent et leur incidence éventuelle. La détection des risques est un processus proactif continu et conforme à notre promesse de contrer le danger avant qu'il touche nos clients.

La détection des risques

Penser aux clients avant tout, c'est aussi éviter que les problèmes surviennent. C'est aussi d'atténuer leur incidence s'ils se produisent malgré tout. La restauration du service aux clients est notre priorité immédiate en cas d'incident. En 2015, nous avons amélioré le niveau de stabilité nécessaire durant les changements apportés aux systèmes d'acheminement des appels. Nous avons ainsi augmenté de 10 pour cent le taux de succès des travaux, et avons réduit le nombre de billets d'incidents critiques de 50 pour cent par rapport à 2014. En 2016, nous continuerons de partager nos apprentissages avec le reste de l'organisation et nous apporterons les améliorations nécessaires.

7.2

La sécurité et la confidentialité des données

TELUS travaille d'arrache-pied pour protéger les clients contre les menaces et pour garantir la sécurité et la confidentialité de leurs données, tout particulièrement en regard du nombre sans cesse croissant de menaces importantes à la cybersécurité. En 2015, nous avons :

- continué d'investir pour assurer une protection maximale de l'infrastructure à large bande et des réseaux cellulaires;
- mis en œuvre des solutions de sécurité pour protéger une plus grande partie de nos sites web contre les menaces à la sécurité pouvant avoir une incidence sur les données des clients;
- amélioré les mesures de sécurité de la section Mon compte pour assurer une protection très rigoureuse des renseignements et des services de nos clients;
- poursuivi nos efforts de recherche et développement pour détecter les anomalies de trafic sur le réseau et les menaces à la sécurité; par exemple, grâce à une gestion stricte de l'accès interne aux systèmes et renseignements sur les clients.

Le Bureau principal de la sûreté de TELUS dispose de procédures, de lignes directrices et de contrôles pour gérer la confidentialité et la sécurité des données, dont ce qui suit :

- **Politiques régissant nos technologies de l'information** : Ces politiques régissent la gestion des ressources et des biens associés aux technologies de l'information, des réseaux d'entreprise, des réseaux de télécommunication et d'autres biens physiques déployés afin d'offrir des produits et des services sécuritaires à nos clients.
- **Méthodes de développement de la sécurité et contrôles en matière de gouvernance** : La sécurité est au cœur des processus de gouvernance associés aux projets de conception de produits et de services.
- **Programme de gestion de la vulnérabilité** : Ce programme comprend à la fois une évaluation quotidienne des vulnérabilités et une évaluation des menaces émergentes à la sécurité.
- **Systèmes de prévention des intrusions** : Ces systèmes surveillent le réseau de TELUS à la recherche de trafic malveillant et diminuent le trafic en appliquant certaines règles.
- **Chiffrement numérique** : TELUS protège les données stockées dans les ordinateurs portables afin d'atténuer les risques de fuite de données lors de la perte ou le vol d'appareils portables.

Conformément aux normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (normes PCI DSS) développées par le Conseil des normes de sécurité PCI, TELUS ne cesse d'améliorer les contrôles de sécurité pour satisfaire les nouvelles normes de l'industrie et contrer les menaces en constante évolution.

7.3

L'accessibilité

En 2014, à la suite de consultations auprès de groupes de revendication représentant les personnes handicapées, TELUS a présenté une demande au CRTC afin d'obtenir l'approbation d'investissements de plus de 700 000 \$ dans des projets pour accroître l'accessibilité à ses services de télécommunication. Cette **demande**  a été déposée dans le cadre de l'engagement de TELUS à verser une partie des fonds de son compte de report afin d'accroître l'accessibilité des services de télécommunication au Canada.

Les initiatives proposées visaient l'amélioration des sites web de TELUS et de Koodo pour qu'ils soient entièrement accessibles à partir de tous les appareils mobiles, tablettes et ordinateurs. L'entreprise a également proposé de consacrer des fonds à l'amélioration de l'accessibilité du portail de courriel web de TELUS, et d'effectuer une vérification de plusieurs dispositifs mobiles afin d'évaluer leur accessibilité. Cette demande est toujours en attente d'approbation auprès du CRTC.

En 2015, nous avons poursuivi les discussions avec le <http://www.telus.com/get-help/accessibility/phone-and-features/accessibility-features-and-mobile-devices/support.do?topic=&subtopic>  pour cerner les meilleures façons de servir les personnes vivant avec un handicap.

Depuis 2013, TELUS a entrepris une série d'initiatives pour examiner l'accessibilité des appareils mobiles qu'elle offre aux clients. À cette fin, nous avons vérifié les dispositifs mobiles en tenant compte d'une liste de 28 fonctions d'accessibilité et de 11 personas. En 2014 et 2015, TELUS a demandé trois audits externes additionnels pour analyser les plus récents appareils mobiles parmi les plus populaires et pour couvrir une fourchette de plateformes mobiles et de prix. Ces audits ont confirmé que TELUS offre une vaste gamme de dispositifs mobiles dotés de différentes fonctions de service, dont bon nombre peuvent s'avérer utiles aux personnes ayant des capacités réduites sur les plans sensoriel, cognitif ou mobile. Ces

fonctionnalités sont nombreuses : lecteur d'écran intégré, prise en charge d'autres dispositifs de saisie, reconnaissance vocale, traduction de la voix en texte, messagerie et appel vidéo, alertes et notifications visuelles, audibles ou par vibration, compatibilité avec les appareils auditifs, prise en charge de téléscripteur (ATS) et plus. TELUS vérifie régulièrement les dispositifs mobiles en stock pour s'assurer qu'ils répondent aux critères les plus élevés en matière d'accessibilité. En 2015, nous avons créé une liste de vérification des fonctions d'accessibilité des dispositifs mobiles. Ainsi, nous sommes en mesure de continuer à offrir un éventail d'options d'accessibilité aux clients ayant un handicap visuel, auditif, cognitif ou physique ou un trouble de la parole. Ce document sera aussi intégré à nos processus de prestation de service.

Sur notre **site web** , nous fournissons la liste des dispositifs mobiles dont les fonctions d'accessibilité ont été vérifiées ainsi que celles prises en charge. La liste comprend les marques et modèles de téléphone offerts à TELUS, ainsi que les fonctions qui améliorent l'accessibilité des personnes vivant avec différents types de handicaps.

Vers la fin de 2014 et jusqu'en 2015, TELUS a demandé la participation d'un tiers pour vérifier l'une de ses applications mobiles. Notre intention était d'utiliser les conclusions de cet exercice pour créer un document sur les exigences relatives à l'accessibilité pour les applications mobiles de TELUS (sur iOS et Android). Nous avons maintenant des lignes directrices et des **normes d'accessibilité**  intégrées au processus d'évaluation interne qui nous permettent de garantir le respect des pages web et des applications mobiles dans ce domaine.

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

En 2015, nous avons élargi le programme du [Centre de formation TELUS](#) pour offrir le même service après-vente personnalisé à cette clientèle des services mobiles dans les boutiques participantes, partout au pays. Il s'agit de séances de formation individuelles ou de groupe offertes par des experts TELUS pour permettre aux clients de tirer le maximum de leur appareil et de leur forfait. Les personnes handicapées peuvent suivre ces formations pour mieux comprendre les fonctions de leur téléphone intelligent en fonction de leurs besoins précis.

Dans le cadre d'une instance du CRTC en 2013, TELUS a fortement suggéré la mise en œuvre de services de relais vidéo, un service de relais supérieur, qui améliore l'accessibilité aux télécommunications vocales pour les clients sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole et communiquant au moyen de la langue des signes. Cette démarche a été couronnée de succès puisque le CRTC a conclu qu'un tel service était nécessaire au Canada. TELUS contribuera au financement de ce programme national. Les services de relais vidéo (SRV) seront lancés plus tard en 2016.

Pour mieux servir les clients des services mobiles malentendants ou sourds, nous avons offert un rabais de 15 \$ sur tous les forfaits postpayés pour téléphone intelligent en 2015. Une telle décision s'appuie sur le fait que cette clientèle n'utilise pas le composant vocal inclus à leur forfait de base.

La croissance de notre réseau à large bande



Le nombre de communautés éloignées et rurales en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec connectées au réseau de TELUS depuis 2010.

Dans le cadre de notre initiative reliant le réseau à large bande et le compte de report approuvée par le CRTC en 2010, nous avons entrepris des consultations de longue haleine avec les autorités provinciales et locales, y compris avec les communautés des Premières Nations. Nous avons aussi commencé les travaux visant à connecter 159 régions éloignées et rurales en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec au réseau de TELUS. Nous avons investi plus de 100 millions de dollars et affecté des centaines de membres de l'équipe pour achever les travaux à la fin de décembre 2015. L'équipe a dû composer avec des conditions météorologiques extrêmes et un terrain accidenté et planifier ses travaux en respectant les activités de nidification et d'hibernation de la faune. TELUS est heureuse d'offrir un service à large bande aux communautés qui seraient autrement mal desservies.

7.4

La sécurité en ligne

Un aperçu

Nous croyons que nous avons un rôle important à jouer pour aider les Canadiens à se protéger contre les activités criminelles en ligne, comme la fraude financière et la cyberintimidation. [TELUS AVERTI](#) est un programme éducatif unique axé sur la sécurité dans l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents. Ce programme témoigne de notre engagement envers nos collectivités en offrant de la formation de pointe et des conseils aux parents, aux éducateurs et aux enfants sur l'utilisation sécuritaire et responsable d'Internet.

TELUS AVERTI s'est associé à de nombreux partenaires pour offrir ce programme essentiel. En voici quelques-uns :

- Amanda Todd Legacy,
- Bullying.org,
- Association canadienne des chefs de police (ACCP),
- Centre canadien de protection de l'enfance,
- Hockey Canada,
- HabiLoMédias,
- PREVNet,
- Sécurité publique Canada,
- Campagne Laisse faire le cellulaire/Division jeunesse de la GRC.

Nous offrons ce programme gratuitement à tous les Canadiens et en faisons la promotion auprès des groupes susceptibles d'en tirer le maximum d'avantages (adultes, parents, enfants, enseignants, services policiers, groupes communautaires, groupes sportifs).

Faits saillants du programme :

- plus de 900 000 Canadiens ont participé au programme;
- plus de 500 Centres de formation TELUS offrent le programme TELUS AVERTI dans le cadre de formations individuelles demandées par les clients;
- ce sont plus de 150 employés de TELUS et de ses partenaires détaillants qui ont reçu la formation d'ambassadeurs TELUS AVERTI et offrent le programme bénévolement aux Canadiens;
- nos employés ont investi plus de 5 000 heures dans cette cause en 2015;
- le programme TELUS AVERTI a été officiellement approuvé par l'[Association canadienne des chefs de police](#) ➞
- TELUS a versé plus de 2 millions de dollars pour la création, la mise en œuvre et l'amélioration du programme TELUS AVERTI depuis 2012.

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

- [TELUS AVERTI Aider nos jeunes à utiliser leur téléphone intelligent de façon sécuritaire](#) ➞
- [TELUS AVERTI Aider nos jeunes à naviguer dans un monde branché](#) ➞
- [TELUS AVERTI Une question de confidentialité](#) ➞
- [TELUS AVERTI Guide sur la distraction au volant](#) ➞
- [TELUS AVERTI Aider les adultes canadiens à naviguer dans un monde branché](#) ➞
- [Conseils TELUS AVERTI fiches produites en anglais, français, chinois, pendjabi et espagnol](#) ➞
- [TELUS CyberFuté ont y trouve des bandes dessinées et des ateliers de création](#) ➞.

Pour en apprendre davantage sur l'ensemble des ressources du programme TELUS AVERTI à l'intention des Canadiens (comme des bandes dessinées et des vidéos, des fiches-conseils, un guide sur la distraction au volant et sur les questions de vie privée), consultez le site telus.com/averti. ➞

En 2016, notre plan comprend les objectifs suivants :

- devenir un chef de file dans le domaine de la protection des familles canadiennes contre les dangers d'Internet;
- sensibiliser 1,5 million de Canadiens dans le cadre du programme TELUS AVERTI.

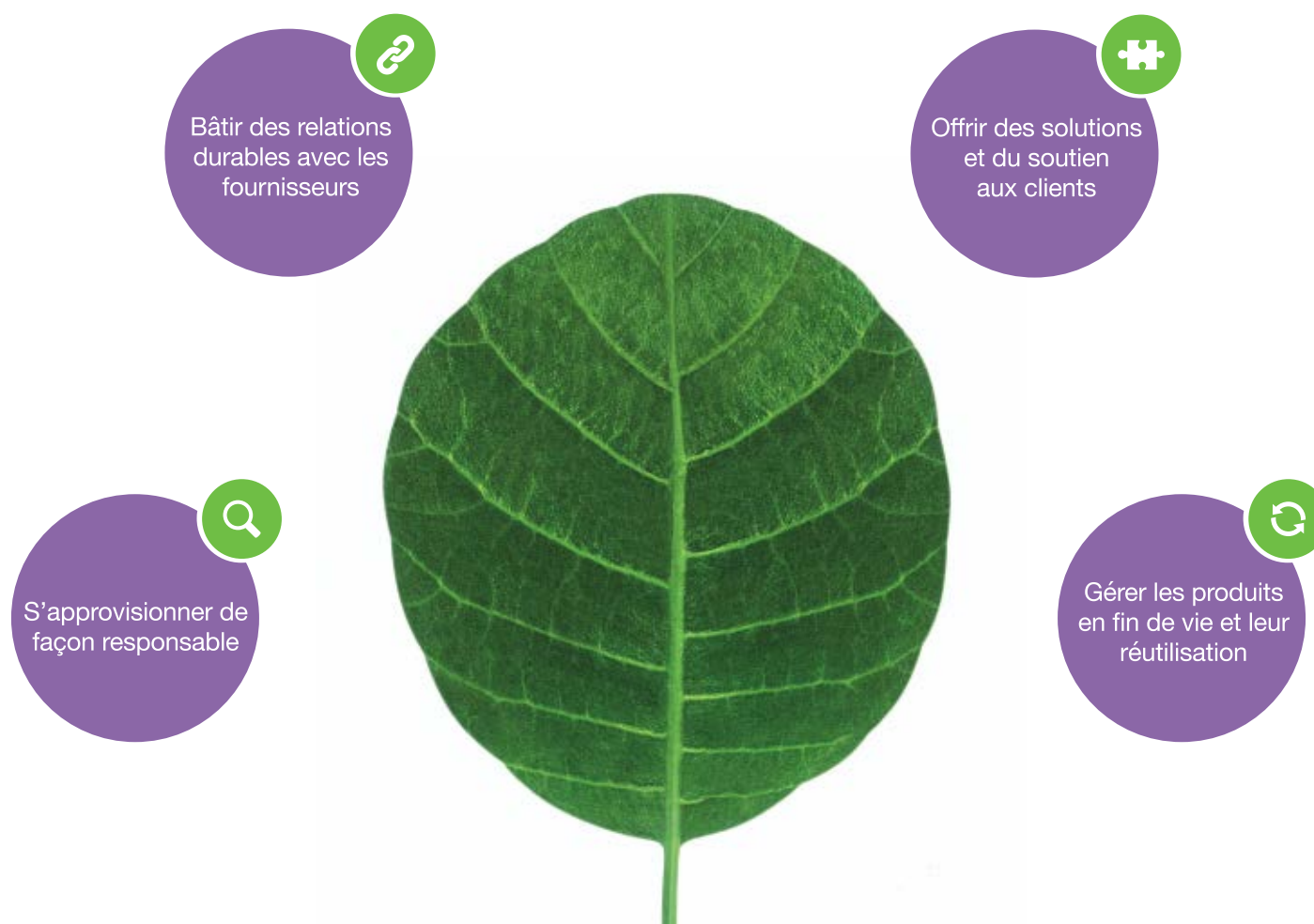
Nous prévoyons sensibiliser de 3 à 4 millions de Canadiens d'ici la fin de 2019 avec le programme TELUS AVERTI.



La gestion responsable de produits et l'innovation

L'importance que nous accordons à la durabilité se traduit par des partenariats avec des fournisseurs qui partagent des valeurs et des pratiques semblables aux nôtres.

Par conséquent, nous offrons des solutions qui aident nos clients à atteindre leurs objectifs en matière de durabilité.





LA GESTION RESPONSABLE DE PRODUITS ET L'INNOVATION

Une nouvelle ère pour les soins de santé

Les Montréalais les plus démunis ont maintenant accès à des soins de santé grâce à la technologie novatrice de TELUS et à Médecins du Monde.

L'un des problèmes les plus complexes dans le domaine de la santé est d'offrir des soins aux personnes sans-abri et aux personnes vulnérables. Un partenariat unique entre TELUS Santé et l'ONG Médecins du Monde vient toutefois changer la donne en créant la première clinique mobile au Canada.

Située à Montréal, la clinique a traité plus de 3 000 citoyens et a intégré 800 personnes sans-abri au système de santé jusqu'à présent. Cette coentreprise permet non seulement de soigner les patients, mais aussi de consigner leurs soins pour la première fois.



« Les technologies de l'information en santé ont le pouvoir de transformer non seulement la prestation des solutions de santé, mais aussi les résultats des soins prodigués de nos jours aux Canadiens. »

— Paul Lepage, président de TELUS Santé



Unir les gens et la technologie

La clinique mobile peut se rendre auprès des gens vulnérables qui présentent un risque de maladies physiques et mentales et qui, à défaut de pouvoir accéder au système de santé, ne bénéficient habituellement d'aucuns soins. La clinique compte un espace pour l'accueil et les soins infirmiers, ainsi qu'une table d'examen et un poste de travail pour le médecin. Ce poste de travail est connecté au réseau Wi-Fi LTE de TELUS et donne accès aux solutions de dossier médical électronique de TELUS Santé. Cette technologie permet aux médecins et aux infirmières de recueillir et de stocker des données, d'examiner des résultats au fil du temps et de traiter des patients dont les antécédents médicaux n'avaient jamais été documentés. Elle améliore la continuité des soins prodigués et ravive l'espoir d'offrir des soins primaires aux personnes sans-abri.

La coentreprise réussie entre TELUS Santé et Médecins du Monde a donné lieu à de nouvelles façons d'envisager les soins de santé en milieu urbain. Nous étudions les moyens d'étendre l'initiative à l'échelle du pays, surtout dans les autres grands centres urbains canadiens où les personnes sans-abri, les immigrants au statut précaire, les travailleurs de l'industrie du sexe et autres groupes marginalisés pourraient aussi profiter de meilleurs soins.

Selon les estimations, **le Canada compte entre 150 000 et 300 000 personnes sans-abri** . Des études ont révélé qu'au cours d'une année, 75 pour cent d'entre eux se sont rendus aux services d'urgence des hôpitaux et que 31 pour cent ont été admis à l'hôpital pour une maladie grave. L'expansion du programme de cliniques mobiles nous donnerait espoir de prévenir certaines de ces maladies et d'urgences graves en raison d'un meilleur accès aux soins primaires.



Améliorer la santé des populations marginalisées

8.0

La gestion responsable de produits et l'innovation

Les produits et services durables et novateurs

À TELUS, nous cherchons à créer des alliances stratégiques qui complètent notre engagement de fournir des solutions novatrices aidant nos clients à atteindre leurs objectifs en matière de durabilité. Aussi, nous exploitons la puissance d'Internet afin d'offrir les meilleures solutions aux entreprises et aux consommateurs canadiens en offrant des dispositifs et de l'équipement écoénergétiques, et en tenant compte du cycle de vie de nos produits (plans de remise à neuf et de recyclage).

8.1

La chaîne d'approvisionnement durable

Un aperçu

Lorsqu'il est question des communautés où nous vivons et travaillons, notre engagement s'étend au-delà des services et de la technologie que nous fournissons. Nous nous engageons à protéger l'environnement de ces communautés. Pour ce faire, l'équipe de gestion de la chaîne d'approvisionnement de TELUS s'assure que ses fournisseurs accordent la même importance qu'elle à la durabilité.

Les faits saillants de 2015 :

- mise en œuvre de plusieurs initiatives d'amélioration de l'expérience client et de réduction des coûts;
- amélioration des processus visant à réacheminer les déchets et à augmenter le taux de recyclage;
- coanimation d'un atelier sur le développement de la diversité chez les fournisseurs et collaboration accrue dans l'industrie;
- renforcement de nos pratiques de gouvernance des fournisseurs.

8.1.1

Les normes environnementales et sociales

TELUS respecte des normes environnementales strictes et reconnues mondialement, et elle attend de ses fournisseurs qu'ils fassent la même chose. TELUS détermine et réduit les risques environnementaux dans sa chaîne d'approvisionnement de deux façons.

- **Sondage d'évaluation des risques des fournisseurs** : nous utilisons ce sondage afin d'amener nos fournisseurs à déterminer les impacts sociaux et environnementales de leurs processus et de leurs activités. En 2015, nous avons maintenu la mise à jour de notre sondage et le recours à un tiers afin de tirer parti de son expertise dans ce domaine, d'accroître l'efficacité du déploiement et d'améliorer le taux de participation. Nous avons présenté ce sondage révisé à nos principaux fournisseurs (nouvelle liste), qui y ont tous répondu. Les questions sont objectives, et certaines réponses nous permettent de conclure à la présence d'un risque. Nous effectuons un suivi auprès des fournisseurs afin de réduire les risques soulevés dans les 30 à 90 jours, selon leur gravité. En 2015, aucun des répondants n'était considéré comme un fournisseur présentant un risque élevé.
- **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** : tous nos fournisseurs ont l'obligation contractuelle de respecter le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS. Nous attendons également de nos fournisseurs qu'ils se conforment à toutes les lois sur l'environnement, la main-d'œuvre et les droits de l'homme en vigueur. En outre, nous les encourageons à adopter une stratégie comportant des politiques et des programmes pour gérer et surveiller la conformité avec ces lois et ces normes internationales. Par exemple, nous attendons d'eux qu'ils gèrent, surveillent et réduisent les impacts environnementaux associées à ce qui suit :

- la consommation des ressources (carburant, électricité, eau, papier, etc.);
- l'utilisation, le traitement et l'élimination des déchets, dangereux ou non;
- le rejet de contaminants dans l'air (émissions de gaz à effet de serre, substances appauvrissant la couche d'ozone, composés organiques volatils et autres);
- le rejet de contaminants dans l'eau et le sol;
- le cycle de vie du produit, dont fait partie son contenu de même que la récupération et l'élimination approprié des matériaux.

La Politique environnementale de TELUS et son système de gestion environnementale sont conformes à la norme ISO 14001:2004. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils connaissent les aspects de cette politique qui s'appliquent à leurs activités.



La Politique environnementale de TELUS et son système de gestion environnementale sont conformes à la norme ISO 14001:2004. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils connaissent les

Notre engagement avec les fournisseurs pour mettre en place une chaîne d'approvisionnement durable

TELUS participe activement à la gestion de sa chaîne d'approvisionnement, dès la première étape du processus jusqu'au paiement. Ce faisant, elle cherche des occasions avantageuses pour toutes les parties, y compris des incitatifs à l'intention des fournisseurs. En voici quelques exemples précis :

- Lorsqu'il y a lieu, TELUS propose des ententes contractuelles à long terme pour aider les fournisseurs à planifier et à gérer efficacement la chaîne de production et d'approvisionnement.
- TELUS mise sur la coordination des prévisions avec ses principaux fournisseurs pour que les deux parties puissent maximiser leurs investissements dans la chaîne d'approvisionnement et que cela se traduise par une valeur additionnelle pour les actionnaires et les clients.

Par exemple, TELUS tient des réunions hebdomadaires portant sur les prévisions avec les fournisseurs de dispositifs mobiles ainsi que des discussions mensuelles avec les fournisseurs d'équipement destiné à ses infrastructures ou à ses clients d'affaires.

- Nous utilisons des modèles de partenariat proactif axés sur le partage des profits et la durabilité environnementale pour évaluer et optimiser nos actifs de réseau désuets.
- Afin de devenir les meilleurs de notre catégorie, nous créons des relations avec des fournisseurs qui intègrent des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise dans leurs stratégies. Nous nous assurons ainsi que notre base d'approvisionnement est non seulement efficace, mais aussi robuste et capable de répondre aux exigences des clients lors de situations de crise.

Notre collaboration avec l'Association de la gestion de la chaîne d'approvisionnement (AGCA)

L'Association de la gestion de la chaîne d'approvisionnement (AGCA) est l'organe représentant la profession au Canada et la principale source pour la formation, les programmes d'éducation et le perfectionnement professionnel des membres du secteur. TELUS travaille en partenariat avec l'AGCA et s'est jointe à son conseil d'administration pour offrir son soutien aux professionnels en gestion de la chaîne d'approvisionnement de partout au pays.

8.1.2

Nos programmes et initiatives

L'équipe de gestion de la chaîne d'approvisionnement de TELUS fait appel à ses partenaires internes et externes pour ancrer plus solidement la durabilité dans notre culture. Elle y parvient en mettant au point des plans d'action dont les incidences économiques, environnementales et sociales sont positives. Début 2015, un comité directeur sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement a été mis sur pied pour élaborer de nouveaux objectifs et plans d'action et pour définir et mettre en œuvre des mesures d'évaluation du succès. De plus, une équipe interfonctionnelle a dirigé un atelier selon la méthodologie du processus équitable pour évaluer les risques relatifs à la durabilité que peuvent présenter les fournisseurs. Un certain nombre de recommandations ont été faites, notamment d'évaluer l'engagement des fournisseurs en matière de durabilité dans tout le processus d'approvisionnement et de surveiller le respect des exigences de TELUS dans ce domaine à l'aide de sondages et d'audits. Plusieurs initiatives ont été présentées ou prolongées en 2015, dont les suivantes :

2 210

Le nombre de pièces d'équipement du réseau pour lesquelles une réparation inutile a été évitée, une économie de près de 600 000 \$ pour TELUS.

29 200

Le nombre d'appareils mobiles non envoyés en réparation, ce qui a évité aux clients concernés un déplacement vers une boutique TELUS.

111 233

Le nombre d'appareils mobiles retournés et utilisés dans le cadre du programme des appareils remis à neuf certifiés de TELUS.

- **Programme national de pièces de rechange du réseau de TELUS :**

Centralisation des pièces de rechange pour les réseaux mobiles, les réseaux filaires et les installations des clients d'affaires. Cette mesure permet une plus grande disponibilité, une réduction des délais d'indisponibilité du système (moins de transport), l'amélioration de la gestion des pièces de rechange sur le terrain et une hausse des revenus provenant de la revente des pièces inutiles (plutôt que de les mettre en dormance ou de les recycler). En 2015, TELUS a réduit ses dépenses de réparation de près de 600 000 \$ et évité la réparation inutile de 2 210 pièces d'équipement réseau.

- **Amélioration du processus de réparation des appareils mobiles :**

Réduction des besoins de réparation grâce à l'amélioration de la qualité, des diagnostics et du soutien au client. Nous rehaussons ainsi l'expérience client et réduisons l'utilisation des ressources. Ces améliorations ont également facilité le processus de réparation et réduit les délais pour les clients consommateurs et d'affaires qui éprouvent un problème de fonctionnement, réel ou perçu, avec leur téléphone intelligent ou leur appareil mobile standard. Nous avons connu une réduction de 15 pour cent d'une année à l'autre du nombre d'appareils soumis au processus de réparation. Cela représente 29 200 appareils, soit près de 3 200 kg, qui n'ont pas été expédiés au centre de service, dont près de 50 pour cent l'auraient été par avion. Chaque réparation évitée a aussi évité au client au moins une visite en boutique et une attente de sept jours pour récupérer son appareil.

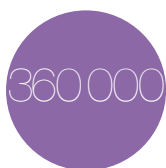
- **Programme sur les appareils remis à neuf certifiés :** Récupération d'appareils mobiles provenant de retours de clients et de stocks excédentaires, ainsi que les essais, la remise à neuf et la certification d'appareils ayant déjà appartenu à des clients de TELUS. Ce programme a donné lieu à une meilleure gestion des actifs, à une plus grande satisfaction des clients et à une réduction du recyclage, du retrait des actifs et des déchets. En 2015, nous avons récupéré 111 233 appareils retournés qui, autrement, auraient été soumis au traitement des déchets électroniques.

8.1.3

L'amélioration des processus

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

De 2013 à 2015, nous avons restructuré le processus bout en bout pour l'approvisionnement et la récupération des actifs des produits que les clients utilisent à leur domicile. Du coup, nous avons amélioré la traçabilité et la récupération des produits ainsi que l'expérience client. En mettant en œuvre un nouveau système permettant aux clients qui annulent leur abonnement à TELUS de retourner de l'équipement de télévision en toute simplicité, nous avons fait passer le taux de retour de 65 à 95 pour cent, et augmenté le nombre d'appareils remis à neuf réutilisables, les détournant ainsi des sites de recyclage et d'enfouissement.



La réduction du nombre de boîtes de carton achetées depuis 2014.



La quantité d'équipement et de matières détournés des sites d'enfouissement.

En plus d'accroître le nombre et la diversité des actifs récupérés dans le cadre de nombreux programmes en 2015, nous avons lancé ou bonifié des initiatives et processus visant à réduire la quantité d'emballage, le transport et le traitement du matériel. Voici quelques exemples de nos réalisations en 2015 :

- **Récupération des appareils et accessoires des services résidentiels** : Il s'agit de récupérer, de tester, de remettre à neuf et de réutiliser l'équipement retourné afin d'améliorer la gestion des actifs, d'accroître la durée de vie des produits et de réduire la production de déchets. Nous avons réutilisé 700 000 appareils résidentiels et récupéré plus de 230 000 pièces suite à ces retours (carte intelligente, adaptateur d'alimentation, télécommande, microfiltre, support de modem).
- **Initiative d'emballages à compartiments multiples** : Les principes Lean ont été utilisés pour améliorer cette initiative lancée en 2014 et visant à réduire la quantité d'emballage (carton et polystyrène) durant le processus de remise à neuf. Nous avons ainsi économisé 1,2 million de dollars et réduit de 360 000 le nombre de boîtes de carton achetées. Parmi les gains d'amélioration, notons un nouveau concept de boîte qui exige 25 pour cent moins de matériaux et un emballage antistatique qui accroît la productivité. La réutilisation de 38 000 boîtes récupérées auprès des installateurs a amélioré la qualité des produits retournés et réduit la quantité de pièces de remplacement en plastique nécessaires aux remises à neuf. Ces améliorations soutenues ont permis d'éviter la création d'un surplus de déchets inutile et de protéger les ressources de nos communautés. TELUS a aussi appliqué ce processus aux nouveaux achats auprès de son principal fournisseur d'équipement.
- **Remorque à deux niveaux d'empilage** : Les améliorations apportées à l'emballage expliquées ci-dessus nous ont permis d'optimiser l'orientation et l'empilage des palettes dans les remorques et d'atteindre de plus grandes densité et stabilité qui améliorent aussi le rendement du transport sur longue distance. Nous avons donc réalisé des économies de 260 000 \$ en frais de transport directs et réduit nos émissions de CO₂.

- **Services résidentiels – mise à niveau logicielle des décodeurs** : Nous avons déplacé le processus de mise à niveau logicielle des décodeurs remis à neuf à une étape antérieure dans la chaîne d’approvisionnement et créé un processus entièrement automatisé. Cela a rehaussé la qualité du produit et réduit le travail répété, la manutention et le transport, de même que le temps de traitement et l’inventaire. Cette plus grande efficacité de la mise à niveau a aussi donné lieu à une économie additionnelle de 140 000 \$.
- **Ensemble d’articles pour les services résidentiels** : Le regroupement des articles destinés aux utilisateurs de la TV Satellite (accessoires et documentation) a été simplifié et déplacé à une étape antérieure du processus de remise à neuf. La manutention et la nécessité de rouvrir les produits emballés étant moindres, cela a raccourci le temps de traitement et réduit les erreurs et les coûts. Les économies de coût direct pour 2015 s’élèvent à 27 000 \$.
- **Retrait de l’équipement de réseau et récupération des actifs** : À mesure que TELUS rajeunit son réseau, elle retire de l’ancien équipement et récupère ces actifs dans le cadre d’un processus centralisé. L’équipement est évalué en vue d’être réutilisé au sein de TELUS, commercialisé et vendu afin d’être réutilisé ou encore recyclé. En 2015, les activités de retrait et de récupération d’actifs ont généré plus de 700 000 \$ de revenus. Elles ont aussi permis de recycler de manière responsable 1 745 tonnes d’équipement réseau.
- **Réacheminement hors des sites d’enfouissement** : Nous gérons activement la remise à neuf et le recyclage des produits et des matériaux qui ne peuvent pas être réutilisés ni revendus afin de réduire au maximum la quantité de matériaux acheminés vers les sites d’enfouissement et de favoriser le recyclage de matière première. Au fur et à mesure que les technologies de recyclage s’amélioreront, nous élargirons la gamme de matériaux recyclés. Nous avons évité l’acheminement aux sites d’enfouissement de 8 081 tonnes d’équipement et de matériel en 2015.

8.1.4

La gestion des fournisseurs

Nous veillons à octroyer des contrats aux fournisseurs qui se sont clairement engagés envers le développement durable en adoptant des principes en matière d’éthique, de main-d’œuvre, de santé et sécurité et d’environnement. Ceux-ci doivent être conformes aux nôtres pour favoriser le bien-être des employés, des contractuels et des membres des collectivités. À ces fins, nous avons élaboré un [Code de conduite à l’intention des fournisseurs](#) . Ce code de conduite est intégré à tous nos contrats. TELUS utilise aussi une évaluation des risques et l’outil [ComplyWorks](#)  pour surveiller les pratiques de ses fournisseurs en matière de durabilité et atténuer les risques.

8.1.5

Le programme de diversité des fournisseurs

Le programme de diversité des fournisseurs encourage le développement économique des minorités ethniques, des Autochtones ou des entreprises dirigées par des femmes et leur offre davantage d’occasions de soumissionner dans le cadre de processus concurrentiels afin que les fournisseurs de TELUS reflètent sa clientèle diversifiée et apportent de nouvelles idées et une plus grande créativité à l’entreprise.

La portée du programme comprend toujours les entreprises canadiennes détenant une certification du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (CAMSC), de WBE Canada (Women Business Enterprise) ou de la Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada (CGLCC). Nous continuons de renforcer le secteur des entreprises canadiennes en offrant une direction éclairée en matière de politiques et de diversité des fournisseurs au Canada, au moyen de programmes de perfectionnement et de partenariats, et en siégeant aux divers conseils d’administration. Plus particulièrement :

- TELUS est une entreprise partenaire de ces trois organismes et travaille avec eux à l'intégration de fournisseurs certifiés à la chaîne d'approvisionnement.
- Le vice-président, Approvisionnement de TELUS siège au conseil d'administration du CAMSC, et le directeur général, Mise en œuvre des activités de TELUS siège au conseil d'administration de WBE Canada.

Reconnaissance de l'industrie et initiatives de sensibilisation externes :

- TELUS est présente dans un certain nombre de publications orientées sur la diversité et de manifestations professionnelles soulignant l'incidence positive de la diversité des fournisseurs.
- Nous avons fait la promotion auprès d'entreprises partenaires de la valeur de la diversité des fournisseurs et les avons encouragées à s'associer à des organismes comme CAMSC et WBE Canada.
- TELUS a fait équipe avec deux entreprises pour l'organisation d'un atelier de perfectionnement sur la diversité des fournisseurs, une première au Canada. Le but était de communiquer les points de vue de l'entreprise et du fournisseur détenant une certification et de fournir ainsi aux participants une occasion d'apprentissage et de réseautage. Une centaine d'entreprises ont participé à l'atelier : 55 fournisseurs provenant de divers groupes, 30 fournisseurs d'entreprise et 15 organismes voués à la diversité des fournisseurs.
- TELUS compte parmi les entreprises partenaires fondatrices de la CGLCC.

Dans le cadre de son engagement envers la diversité des fournisseurs et le développement de partenariats à long terme avec des fournisseurs qui incarnent ses principales valeurs, TELUS a lancé l'an dernier son programme de mentorat des fournisseurs orienté sur la diversité. En collaboration avec des cadres supérieurs de TELUS, six entreprises certifiées dirigées par des membres de groupes diversifiés ont élaboré des stratégies de renforcement et de croissance de leurs activités commerciales. Des objectifs personnalisés ont été fixés en groupe pour chacun des mentorés qui ont ainsi profité de l'expertise de TELUS pour favoriser leur croissance en tant que personnes et entreprises.

Le programme aura lieu tous les deux ans et commencera au 2e trimestre de 2016. Notre but est d'obtenir un plus grand nombre de participants, que ce soit des mentorés ou des mentors. De plus, TELUS compte étendre le programme au-delà du secteur de l'approvisionnement et proposer des mentors provenant d'autres services, notamment les ventes, le marketing et les ressources humaines. TELUS s'est associée à la RBC, à Accenture et à la Banque TD pour continuer à soutenir le programme canadien de mentorat des fournisseurs orienté sur la diversité et pour promouvoir la diversité des entreprises.

Nous avons poursuivi notre collaboration avec les parties intéressées en 2015 afin de mettre en œuvre des projets de suivi, de compte rendu et d'amélioration des impacts environnementaux et sociaux dans toute notre chaîne d'approvisionnement. Notre détermination à transformer la manière dont nous et nos partenaires exploitons nos entreprises demeure indéfectible. Ainsi, nous continuerons d'accueillir des ateliers et programmes sur la diversité en plus de promouvoir les meilleures pratiques auprès des associations du secteur et lors de nos propres événements. En 2016, nous mettrons en œuvre les recommandations tirées des ateliers de processus équitable pour évaluer et surveiller le rendement de nos fournisseurs et partenaires en matière de durabilité et faire progresser nos objectifs à ce chapitre dans toute la chaîne d'approvisionnement.

8.2

La gestion responsable de produits et l'innovation

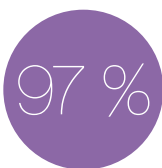
Un aperçu

À TELUS, nous voulons avant tout créer des solutions novatrices qui ont une valeur et un pouvoir de transformation pour nos clients, mais qui ont aussi une incidence positive sur l'environnement et la société. Nous travaillons avec des partenaires qui partagent ces priorités et nous aident à planifier un cycle de vie complet pour nos produits et solutions, dont font partie le recyclage et la remise à neuf en fin de vie.

En 2015, des discussions internes touchant la responsabilité liées aux produits et services nous ont incités à redoubler d'efforts pour mettre en œuvre des systèmes en boucle fermée. Parmi les premières initiatives, notons :

- l'établissement d'un taux de réacheminement des déchets de 90 pour cent d'ici 2020;
- le recyclage de mobilier de bureau, d'infrastructure et d'équipement réseau et d'appareils mobile;
- des efforts de réduction de l'impact de nos produits durant leur vie utile.

Le recyclage de mobilier



Le taux de matières détournées des sites d'enfouissement provenant des bureaux mis hors service en 2015.

De concert avec [Green Standards Ltd](#) et [eco solutions](#), TELUS a procédé au retrait de 21 bureaux à Vancouver et Calgary, dans le Grand Toronto ainsi qu'à Montréal et Halifax depuis 2012 et planifie d'autres retraits en 2016.

En 2015, l'acheminement vers des sites d'enfouissement a été réduit de 97 pour cent dans le cadre de ces projets. Des 314 tonnes métriques d'équipement et mobilier de bureau non enfouis, 47 pour cent ont été recyclés, près de 30 pour cent ont été donnés à des organismes locaux sans but lucratif et 22 pour cent ont été revendus. Nous poursuivrons cette collaboration en 2016 lors du retrait prévu d'autres espaces de bureaux.

Voici deux exemples d'organismes ayant bénéficiés de nos dons de meubles de bureau :

Mission Association for Community Living

L'organisme Mission Association for Community Living offre un soutien général de grande qualité aux adultes et enfants vivant avec un handicap ainsi qu'aux familles depuis 1958. Plus de 450 personnes bénéficient actuellement d'une aide dans la région de la Mission en Colombie-Britannique sous la forme de programmes divers, dont un service de répit pour les aidants, de l'hébergement, des soins à l'enfance, de la formation à l'emploi et des services de soutien.



Témoignage au sujet des dons

« Nous ne pouvons pas soumettre toutes nos dépenses au gouvernement, alors nous sommes très reconnaissants de chaque occasion d'améliorer nos activités. Nos programmes et services ont toujours la priorité sur les besoins administratifs de l'équipe. Les bureaux, les tables et les chaises qui nous ont été donnés nous ont permis de créer un environnement de travail plus confortable et professionnel. Nous les avons aussi utilisés pour améliorer les installations de formation à l'emploi où notre clientèle adulte peut acquérir de nouvelles compétences de travail. »

– Dawn Hein, directrice générale,
Mission Association for Community Living

À propos de Transforming Faces

L'organisme Transforming Faces comble le vide qui existe dans le secteur des soins pour les malformations congénitales du visage dans les pays en voie de développement en offrant des services multidisciplinaires locaux et gratuits aux enfants et adultes dans ces régions du monde.



Témoignage au sujet des dons

« Nous voulons que l'argent de nos donateurs soit dépensé judicieusement. Ce don de mobilier a ajouté de la fonctionnalité et du professionnalisme à nos bureaux, sans gruger nos rares et précieuses ressources financières. Nous voulons remercier TELUS et Green Standards de leur gestion à la fois écologique et communautaire du matériel excédentaire. »

– Ann Rosenfield, directrice générale

La réduction des déchets à la source

Notre stratégie pour 2015 prévoyait un travail collaboratif avec les parties prenantes à l'interne et à l'externe pour cerner et mettre en place des initiatives visant à :

- améliorer nos concepts d'emballage des produits pour réduire leur impact sur l'environnement;
- réduire le nombre de camions nécessaires au transport du matériel d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement, afin de réduire nos dépenses et émissions d'équivalent CO₂;
- réduire l'espace nécessaire à l'entreposage du matériel afin de réaliser des gains de rendement;
- transférer le matériel à des entreprises de recyclage plutôt qu'à des sites d'enfouissement.

1 250
kg

La quantité de bois détournée des sites d'enfouissement grâce au recyclage des rouleaux de bois.

Cette collaboration avec des partenaires internes et externes a permis de cerner les occasions qu'il nous faut poursuivre en 2015 de même que nos priorités pour 2016. Voici quelques exemples :

- **Détournement des matériaux des sites d'enfouissement** : L'entreprise responsable du transport de la fibre optique et des câbles de cuivre a retenu les services d'une entreprise de recyclage pour la récupération des rouleaux de câbles faits de bois. Environ 250 rouleaux ont été recyclés l'année dernière, évitant l'enfouissement de 1 250 kg de bois.
- **Transport** : L'équipe responsable de l'entreposage et de la distribution a établi un processus d'approbation du transport permettant de confirmer s'il y a urgence ou non de transférer des matériaux entre les cours d'entreposage des câbles. Celui-ci réduit les frais de transport et les émissions d'équivalent CO2 liés au déplacement des matériaux. Avant l'entrée en vigueur de ce processus, il nous arrivait souvent de payer un service de camionnage spécial pour transférer ces matériaux entre les sites au lieu de les intégrer à l'horaire de transport régulier.
- **Emballage** : Nos techniciens ont noté que le fournisseur tiers responsable de la logistique expédiait les articles de quincaillerie (écrous, boulons, vis, etc.) dans des sacs étiquetés individuellement pour chaque pièce. Cela représentait beaucoup de déchets pour les techniciens qui devaient ouvrir et jeter chaque sac et étiquette, sans compter le temps perdu pour emballer et étiqueter le tout chez le fournisseur. Ce changement de pratique représente une réduction de frais et de déchets pour les deux partenaires.

Ce qui est prévu en 2016 :

- examiner la possibilité de réduire la quantité d'emballage de marque TELUS pour les accessoires des produits mobiles;
- réévaluer le processus de livraison interne entre les TI et le personnel de TELUS pour déterminer s'il est possible de réduire la quantité d'emballage requise;

- examiner la possibilité de réduire le nombre de camions sur la route en regroupant le contenu des cargaisons expédiées vers les différents lieux d'entreposage;
- de concert avec notre fournisseur de services logistiques tiers, tenter d'améliorer la planification des stocks et examiner la possibilité de regrouper les cargaisons expédiées entre l'entrepôt de distribution régional et les entrepôts sur le terrain sans que cela se répercute sur la qualité du service ou sur les indicateurs de rendement clés;
- en concertation avec le fournisseur de services de logistique tiers et les équipes responsables de la planification des achats et des stocks, examiner la possibilité de réduire la distance que le matériel doit parcourir dans la chaîne d'approvisionnement avant d'atteindre le client.

Bien que nous ayons mis en œuvre avec succès plusieurs nouvelles initiatives de réduction des déchets, nous avons aussi éprouvé quelques difficultés :

- Nous cherchons toujours un fournisseur fiable pour le recyclage de la fibre.
- Nous tentons de convaincre notre fournisseur d'équipement multiport et de branchement de la fibre afin qu'il s'engage à réduire la quantité d'emballage utilisée. Cette mesure prend plus de temps que prévu. Nous examinons ensemble les économies réalisables sur le plan des coûts et de l'environnement pour mettre en valeur les effets positifs pour les deux parties.

À mesure qu'évoluent les négociations avec nos fournisseurs pour réduire la quantité d'emballage et augmenter la densité des matériaux, les activités de gestion des changements se poursuivent auprès des équipes responsables de la planification des achats et des stocks et avec d'autres parties prenantes à l'interne. Nous voulons nous assurer que les changements seront communiqués correctement afin que les améliorations prévues n'entraînent pas la production de déchets ou de la confusion dans d'autres secteurs de l'entreprise.

Une opération de récupération des outils

Dans une optique de recyclage et de sécurité, nos équipes en Alberta et en Colombie-Britannique ont lancé une opération de nettoyage du printemps pour récupérer les outils.

Elles ont d'abord supprimé tous les articles inutilisables et les outils non conformes. Certaines pièces d'équipement ont ensuite été soumises au processus de réparation. L'opération a aussi permis de réduire les risques à la sécurité associés à l'équipement désuet. D'autres outils ont été ajoutés à l'inventaire, ce qui les rend immédiatement disponibles pour les nouveaux employés. Une économie de 39 000 \$ découle de cette activité.

En 2016, nous voulons susciter une plus grande responsabilisation à l'aide d'un processus trimestriel de réattribution des outils et de regroupement des outils de grande valeur. Nous comptons ainsi réduire les dépenses et le recours à l'enfouissement. Quant aux outils non conformes, nous continuerons de travailler avec nos partenaires pour les recycler ou les revendre.

8.3

Des produits et des services novateurs

Un aperçu

More than a decade ago, we made a defining decision to leverage our IT. In more than a decade, we have made the important decision to invest in the networks, large bandwidth, technologies and world-class innovations to meet the challenges of the health system. Since then, we have invested more than 1.5 billion dollars to bring to market solutions centered on patients.

Aujourd'hui, TELUS Santé est un chef de file dans les domaines des télésoins, des dossiers médicaux électroniques et des dossiers de santé électroniques, des solutions de santé aux consommateurs ainsi que de la gestion de pharmacies et de demandes de règlements. Ses solutions donnent aux autorités sanitaires, aux fournisseurs de soins, aux médecins, aux patients et aux consommateurs la capacité d'obtenir de meilleurs résultats grâce au partage de l'information.

Le gagnant du Prix Innovation : Espace pharma

En avril 2015, la solution Espace pharma de TELUS Santé a reçu le prestigieux prix Mercure dans la catégorie Innovation – Investissement Québec au Québec, organisé par la Fédération des chambres de commerce du Québec.

Lancées en 2011, la solution Espace pharma est utilisée par de nombreuses pharmacies au Québec, permettant à 400 000 patients de renouveler leurs ordonnances en ligne et de recevoir ou transmettre de l'information électroniquement à leur pharmacien.

Les télésoins à domicile pour améliorer l'accès, les soins et les résultats

TELUS participe à une initiative d'envergure avec le Réseau Télémédecine Ontario (OTN). Grâce à notre OTN aide 2 500 patients à prendre en charge leur maladie chronique (comme l'insuffisance cardiaque congestive et les maladies pulmonaires) dans le confort de leur foyer. Ces patients reçoivent donc les soins dont ils ont besoin sans avoir à se rendre chez leurs fournisseurs de soins de santé. Ils peuvent aussi détecter les problèmes de santé avant que ceux-ci dégénèrent et mettent leur vie en danger.

Notre partenariat avec OTN a entraîné une baisse de 70 pour cent des réadmissions parmi les participants et de 76 pour cent des visites aux services d'urgence. Nous faisons des essais semblables à ce chapitre dans d'autres régions du Canada, et les résultats obtenus jusqu'à maintenant sont très positifs.

En outre, grâce aux télésoins à domicile, les professionnels de la santé peuvent prendre en charge de bien plus grands groupes de patients (une augmentation de l'ordre de 20 à 120 patients par jour)

L'évolution de la gamme de produits : le dossier médical électronique



Le nombre de médecins utilisant l'application DME de TELUS Santé qui permet d'améliorer le traitement des patients.

TELUS Santé est le chef de file des fournisseurs de dossiers médicaux électroniques (DME), et compte environ 15 000 médecins inscrits sur ses plateformes qui gèrent entre eux plus de neuf millions de dossiers, soit l'équivalent de 45 millions de contacts avec les patients.

En 2015, nous avons conçu et lancé l'application TELUS DME Mobile, sans savoir si elle aurait du succès auprès des médecins. L'outil avait été pensé pour leur permettre d'accéder à leur calendrier de rendez-vous et aux renseignements sur les patients en dehors des heures de bureau, notamment pour qu'ils puissent quitter le travail plus tôt. Toutefois, nous avons été ravis de constater qu'ils utilisent cette application toute la journée dans le cadre de leurs activités.

Par exemple, grâce à cette application, les médecins peuvent prendre en photo une éruption cutanée ou une entorse avec leur téléphone intelligent et la téléverser ensuite dans le dossier médical électronique du patient. Avant, ce processus était long et laborieux. Grâce à cette innovation à petite échelle, les médecins ont découvert un moyen d'aider leurs patients plus efficacement qu'auparavant.

À ce jour, 3 000 médecins utilisent TELUS DME Mobile quotidiennement, que ce soit au travail, à la maison ou lors de leurs déplacements. Nous continuerons de l'améliorer pour que la prestation de soins de qualité supérieure devienne la norme.

Le DME et la clinique mobile de Médecins du Monde

Une innovation à petite échelle a une grande incidence sur la toute première clinique de soins mobile de [Médecins du Monde Canada](#) . Démarrée en partenariat avec TELUS Santé, cette clinique se déplace pour soigner les personnes vivant sans abri à Montréal. L'équipe médicale a ainsi fait plus de 3 000 actes médicaux, allant d'examen ou de tests, en passant par l'administration de vaccins, depuis son lancement en juin 2014 et durant l'année 2015. Grâce à celle-ci, plus de 800 Montréalais ont réintégré le système de santé publique.

Notre réseau mobile LTE permet de relier la clinique mobile à l'ensemble du système de santé, et notre solution de dossiers médicaux électroniques collige les renseignements sur la santé des patients. Grâce à ces technologies, les spécialistes de la santé peuvent recueillir et stocker des données, examiner des résultats et consigner les antécédents médicaux dans leurs moindres détails. De plus, elles favorisent le suivi médical des patients et les soins qui leur sont prodigués. Médecins du Monde envisage la possibilité d'utiliser la clinique mobile dans d'autres villes canadiennes, dont Vancouver et Edmonton, toujours en partenariat avec TELUS.

Le mieux-être et la mobilisation des patients à l'aide du dossier de santé personnel

Le dossier de santé personnel (DSP)  est une solution en ligne conviviale qui permet aux patients de gérer leur propre information de santé. Il s'agit d'un compte rendu autogéré du dossier de santé; les Canadiens possédant un DSP peuvent y consigner eux-mêmes des renseignements personnels, comme leur date de naissance, une personne à joindre en cas d'urgence, leurs antécédents médicaux et des listes d'allergies, de problèmes de santé et de maladies chroniques. En plus de prendre en main leurs soins de santé quotidiens, les Canadiens peuvent utiliser leur DSP en cas d'urgence, en voyage ou lorsqu'ils consultent un

Le DSP et la santé mentale juvénile : The Sandbox Project

L'initiative **The Sandbox Project** a été créée pour améliorer la santé des enfants et des jeunes canadiens, parmi lesquels 1,2 million sont atteints d'une maladie mentale. L'objectif de cette initiative consiste à réaliser des progrès mesurables au cours des cinq prochaines années en ce qui a trait aux indicateurs de santé internationaux. Pour ce faire, des efforts seront axés sur l'amélioration de la santé des enfants canadiens, notamment en ce qui concerne la prévention des blessures, l'obésité, la santé mentale et l'environnement. TELUS s'est associée à ce projet en 2015.

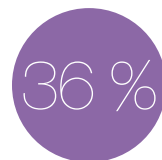
Grâce à l'appui des entreprises partenaires comme TELUS, The Sandbox Project compte utiliser la technologie pour alléger les nombreux fardeaux associés aux maladies mentales juvéniles et favoriser une collaboration positive entre les patients et les principaux fournisseurs de soins.

Le DSP et le mieux-être des employés : Sprout

TELUS Entreprises de risque a fait l'annonce d'un investissement stratégique dans , un chef de file canadien qui aide les entreprises à orienter leur effectif vers un mode de vie sain et actif. Sprout propose des outils technologiques qui incitent les employés à se mettre en forme. Elle offre aussi une série d'outils additionnels destinés aux dirigeants pour gérer et mesurer les retombées positives de cette meilleure forme physique sur leurs activités.

La plateforme Sprout encourage la mobilisation et la participation des employés aux divers programmes de mieux-être en leur permettant de se fixer des objectifs et de se lancer des défis entre collègues. Les outils proposés facilitent le suivi de l'activité physique et d'autres mesures, telles que la nutrition et le bien-être psychologique en plus de données biométriques comme l'IMC, pour offrir une approche holistique du mieux-être. Elle intègre aussi les données des moniteurs d'activité populaires comme Nike +, Fitbit, Jawbone et Strava. De plus, Sprout propose des fonctions de rapport qui aident à comprendre et à mesurer facilement les répercussions des programmes de mieux-être sur l'entreprise.

ConnexionRGT en Ontario : Dossier de santé électronique (DSE)



Le pourcentage de la population de Toronto qui bénéficiera directement de l'initiative ConnexionRGT, un partenariat entre TELUS Santé et cyberSanté Ontario.

En partenariat avec cyberSanté Ontario, TELUS Santé a joué un rôle fondamental dans le lancement du programme ConnexionRGT, une initiative qui vise à connecter la région du Grand Toronto en intégrant les dossiers de santé électroniques dans 12 hôpitaux et 5 centres d'accès aux soins communautaires. Plus de 30 000 cliniciens sont actuellement membres du programme ConnexionRGT et 10 000 cliniciens additionnels suivront la formation. Cette solution donne accès aux dossiers de plus de 2,4 millions de patients, soit près de 36 pour cent de la population du Grand Toronto.

Le développement de cette solution étant presque terminé, l'adhésion de nouveaux cliniciens et établissements se poursuivra en 2016, et le programme sera étendu à d'autres régions de l'Ontario.

Voici quelques avantages importants qu'offrent les solutions DSE provinciales et régionales :

- améliorer la qualité des soins, la circulation de l'information, la sécurité des patients et le continuum des soins;
- réduire la redondance (dédoublage des examens);
- améliorer la prise de décision éclairée en matière de soins et les résultats pour les patients.

Les cliniciens en tirent aussi les avantages suivants :

- un processus décisionnel plus éclairé et efficace sur le plan clinique;
- un renforcement des capacités de gestion, de coordination et de planification des soins;
- une capacité accrue de surveillance des résultats des patients.



Le glossaire

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, il s'agit de la prochaine génération de technologies mobiles, y compris le HSPA+ et le LTE, qui offrent une vitesse considérablement supérieure à la technologie HSPA.

Accident avec perte de temps : Aux termes du Code canadien du travail, accident occasionnant une perte de temps, de quelque nature que ce soit. La perte de temps commence la journée suivant l'accident.

À large bande : Se dit des services de télécommunication qui permettent la transmission de la voix, de la vidéo et des données à haut débit et ce simultanément à une vitesse de 1,5 Mbit/s et plus.

Ambassadeurs communautaires de TELUS : Groupe important d'employés anciens, actuels et retraités qui se passionnent pour le travail bénévole dans la communauté où ils vivent et travaillent.

Application : Programme ou fonctionnalité sur un appareil mobile, un téléviseur ou un ordinateur afin de répondre à un besoin précis ou à un objectif.

Assainissement de site : Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

Coin de l'équipe : Plateforme infonuagique qui intègre les fonctions de gestion des talents de TELUS pour améliorer l'harmonisation de la définition des objectifs, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, la formation, la rémunération et la planification de la relève pour l'entreprise.

Compte de report : Compte créé en 2002 par le CRTC pour favoriser la concurrence entre les fournisseurs de services de télécommunication dans le domaine de la téléphonie résidentielle. Le CRTC a obligé les entreprises de téléphonie titulaires à verser dans ce compte des montants équivalant aux réductions de revenus qui auraient eu lieu en raison du régime de plafonnement qui régulaient les tarifs à cette époque. Le CRTC a consulté le public et l'industrie pendant plusieurs années afin de déterminer ce qu'il faut faire avec les fonds versés dans ce compte. Le CRTC a accepté la proposition de TELUS d'utiliser la majorité des fonds pour offrir le service Internet à large bande dans les régions éloignées, et d'en utiliser 5 pour cent pour améliorer les services aux personnes vivants avec un handicap. Le CRTC a ordonné que le solde soit versé à la clientèle urbaine sous forme de remise en 2010.

Connexions honore des leaders d'excellence (CHLOE) : Programme présentant des femmes exceptionnelles et soulignant leur contribution importante au sein de TELUS ou dans leur communauté. Ce programme souligne également le travail de dirigeants, hommes ou femmes, qui ont contribué de façon notable à l'avancement des femmes au sein de TELUS.

Création de valeur partagée : Création de valeur économique d'une manière à créer également de la valeur pour la communauté en s'attaquant à ses besoins et à ses difficultés. Les entreprises peuvent créer de la valeur partagée en recréant un lien entre la réussite de l'entreprise et le progrès social. La valeur partagée ne fait pas partie de la responsabilité sociale, de la philanthropie ou même de la durabilité, mais est plutôt une nouvelle façon d'atteindre le succès économique.

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) : Organisme fédéral de réglementation des diffuseurs de radio et de télévision, des câblodistributeurs et des entreprises de télécommunication au Canada.

Déchets électroniques : Les termes déchets électroniques, débris électroniques ou déchets d'équipement électrique et électronique désignent des appareils électriques ou électroniques en fin de vie.

Débit d'absorption spécifique (DAS) : Mesure de la quantité de l'énergie radiofréquence absorbée par le corps lors de l'utilisation d'un téléphone mobile.

Énergie absolue : Réduction de la consommation globale d'énergie par rapport à rien d'autre.

Enjeux importants : Pour obtenir une définition de la matérialité dans le contexte du cadre de production de rapports de durabilité selon la GRI, veuillez consulter le site web de la GRI.

Équipe de gestion de crise : Équipe composée de dirigeants clés (représentant auprès des médias, conseiller juridique, gestionnaire des installations, coordonnateur de la continuité des affaires) et de responsables appropriés des fonctions critiques pour la reprise des activités en situation de crise.

Équivalent CO₂ : Mesure indiquant à quel point un certain type et une certaine quantité de gaz à effet de serre peuvent causer le réchauffement climatique, en utilisant la quantité ou la concentration équivalente de dioxyde de carbone (CO₂) comme point de référence.

Facteurs d'émission : Valeurs représentatives de la quantité de gaz émis dans le cadre des activités produisant des émissions de gaz à effet de serre. Parmi les sources utilisées figure le Rapport d'inventaire national du Canada

Formation formelle, informelle et sociale : Formelle : cours (en ligne ou en classe), conférences, forums et tournées, programmes d'accréditation et diplômes; Informelle : livres et bases de données de recherche en ligne, webinaires et webdiffusions, coaching et mentorat, sites web; Sociale : blogs et wikis, microblogs, réseaux sociaux et partage de vidéos.

Gestion de la performance : Processus qui consiste à fixer des objectifs, des évaluations de rendement et des plans individuels de développement (y compris la formation formelle, informelle et sociale) afin d'accroître le rendement de chaque membre de l'équipe. La gestion de la performance fait également partie des cinq principales composantes de l'indice de mobilisation du sondage L'heure juste sur la mobilisation des membres de l'équipe.

Groupes-ressources d'employés : Groupes d'employés qui se rencontrent dans leur milieu de travail en fonction de caractéristiques, de croyances, de perspectives ou d'expériences de vie communes.

Indicateur d'efficacité énergétique : Ratio entre l'énergie totale consommée par les installations d'un centre de données informatiques par rapport à la partie de l'énergie effectivement fournie à l'équipement informatique.

Internet des objets (IdO) : Réseau de points d'extrémité (ou d'éléments) à identifiant unique qui communiquent entre eux sans intervention humaine, la plupart du temps sur un réseau mobile. Ce système recueille et analyse de l'information en temps réel, et agit en fonction de celle-ci. Il est déployé pour créer des fonctions intelligentes utilisées par les entreprises, les maisons, les véhicules et les municipalités.

ISO 14001:2004 : Ensemble de normes relatives à la gestion environnementale qui aident les entreprises (a) à minimiser les impacts environnementaux de leurs activités (processus, etc.) (c.-à-d. ont un effet

nocif sur l'air, l'eau ou le sol); (b) à se conformer aux lois, règlements et autres exigences environnementales applicables et (c) à s'améliorer continuellement dans les secteurs ci-dessus.

Itinérance : Service offert par les exploitants de réseaux qui permet aux abonnés d'utiliser leurs téléphones mobiles même lorsqu'ils sont dans des zones de couverture d'un autre exploitant.

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) : Système d'évaluation reconnu dans 150 pays comme la référence en matière de bâtiments verts.

Les clients d'abord : Priorité de l'entreprise axée sur la création de la meilleure expérience client qui soit, mesurée par les commentaires des clients de TELUS.

L'heure juste : Sondage web annuel sur la mobilisation des membres de l'équipe TELUS.

Ligne d'accès au réseau; ligne d'abonné : Connexion filaire entre le lieu d'un client et le RTPC (réseau téléphonique public commuté) qui comprend : i) un numéro de téléphone, ii) une connexion au RTPC et iii) un accès à partir du lieu du client au bureau du fournisseur de service.

Marché de l'Internet des objets : Portail en ligne qui offre des solutions clé en main provenant de sociétés de technologie novatrices et de premier plan dans l'industrie.

Marketing de causes sociales : Type de campagne permettant une collaboration entre une entreprise et un organisme sans but lucratif en vue de faire des activités de promotion croisée qui génèrent des dons pour l'organisme sans but lucratif.

Mbit/s (méga-bit par seconde) : Unité de débit de transmission de données pour la quantité de données transmises en une seconde entre deux points de télécommunication ou sur un réseau : 1 Mbit/s correspond à un million de bits par seconde, et 1 Gbit/s (giga-bit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

Meilleurs employeurs : Fait référence au taux moyen de mobilisation dans les 50 meilleures entreprises figurant dans la base de données d'Aon Hewitt des 280 entreprises canadiennes ayant pris part au sondage annuel sur les meilleurs employeurs.

Minerai de conflit : Minerai extrait de zones de conflit armé où se produisent des violations des droits de la personne, notamment dans les provinces de l'est de la République démocratique du Congo.

Mobilisation des membres de l'équipe : La mobilisation à TELUS consiste à renforcer l'esprit d'équipe des employés et à les sensibiliser à l'importance de contribuer au rendement global de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont mobilisés lorsqu'ils croient fermement en leur entreprise, qu'ils en sont fiers et qu'ils voient un lien étroit entre leur travail quotidien et la réussite globale de l'entreprise.

Plus près du client : Programme donnant l'occasion aux dirigeants de mieux connaître le travail des employés de première ligne. En passant une journée aux côtés de ces employés, les dirigeants peuvent ensuite apporter des changements positifs sur la manière de servir les clients et de soutenir l'équipe.

Plateforme technologique de télé sur IP : Système permettant la transmission des services de télévision par protocole Internet sur un réseau à commutation de paquets, tels qu'un réseau local ou l'Internet, au lieu d'un mode de diffusion traditionnel (terrestre, signal satellite, câblodistribution). Le service de télévision sur IP de TELUS s'appelle Télé OPTIK. Ce service utilise la plateforme intergicielle Mediaroom d'Ericsson.

Postpayé : Se dit d'un moyen de paiement traditionnel où les frais sont facturés à un abonné après utilisation du produit ou service. Ce dernier paie une part importante des services et de l'utilisation rétroactivement, après avoir utilisé les services.

Principes Lean : Principes visant à maximiser la valeur ajoutée pour le client tout en réduisant au minimum les gaspillages. Il s'agit tout simplement de créer davantage de valeur pour les clients en utilisant moins de ressources. Une organisation qui applique ces principes saisit l'importance de la valeur pour les clients et fait en sorte que ses processus clés augmentent continuellement la valeur offerte.

Probabilité qu'on nous recommande (PQNR) : Probabilité selon laquelle nos clients sont susceptibles de recommander nos produits, nos services et notre personnel, selon des sondages menés régulièrement.

Processus équitable : Le processus équitable suit un processus en cinq étapes permettant la prise de décision et son implantation subséquente de façon collaborative, intégrant authenticité, clarté et transparence, cohérence et flexibilité.

Service 2.0 : Approche de gestion du service à la clientèle dans le cadre duquel un employé s'occupe de la demande d'un client de A à Z jusqu'à ce que le client soit satisfait du résultat.

Services de troisième vague : Informatique intuitive et intégrée avec laquelle maisons, véhicules, entreprises et appareils personnels peuvent comprendre nos besoins et y répondre.

Services résidentiels : Gamme de services conçus pour améliorer la qualité de vie des clients de TELUS.

Spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques utilisées dans la transmission de la voix, de la vidéo et des données. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication.

Substitution simultanée : Processus par lequel les signaux locaux de télévision canadiens sont substitués aux signaux de télévision américains et de stations canadiennes éloignées lorsque la programmation diffusée sur deux chaînes est la même. Ce processus protège les droits de programmation achetés par les stations de télévision locales canadiennes et permet à ces dernières d'investir dans les nouvelles locales et la programmation canadienne.

Système en boucle fermée : Système d'économie circulaire pouvant être fermé à l'aide de la récupération, de la réutilisation ou du recyclage, évitant du coup les pertes.

Système énergétique collectif : Issu d'un partenariat entre TELUS et Westbank, le système énergétique collectif novateur à TELUS Garden est l'un des premiers systèmes à Vancouver à récupérer la chaleur résiduelle d'un site à proximité pour le chauffage et la climatisation d'un nouveau complexe. Le système énergétique collectif récupère la chaleur produite par le centre de données TELUS et le système de climatisation de la nouvelle tour de bureaux pour chauffer et climatiser les tours de bureaux et résidentielles ainsi que les espaces commerciaux, en plus de chauffer l'eau dans les deux tours. Ce système est un élément important de la stratégie de durabilité de TELUS Garden. Il contribue à la réduction de 80 pour cent de la demande en énergie du complexe provenant de sources d'énergie conventionnelles.

Taux d'absentéisme : Taux comprenant les absences pour cause de maladie ou de blessure (à l'exclusion des invalidités de longue durée) calculé selon le nombre moyen de jours productifs perdus par équivalent temps plein.

Technologie LTE (long-term evolution) : Technologie de communication mobile de quatrième génération qui offre des débits rapides de transmission à large bande mobile et qui s'est imposée comme une norme mondiale de premier plan dans l'industrie de la téléphonie mobile. La couverture 4G LTE de TELUS offre des vitesses maximales de téléchargement selon les données du fabricant de 75 Mbit/s (vitesse moyenne prévue de 12 à 25 Mbit/s).

TELUS International : Activités de TELUS aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Guatemala, au Salvador, en Roumanie et en Bulgarie.

Travailleur à domicile : Employé travaillant à domicile selon un horaire établi au moins 90 pour cent de la semaine. L'employé se rend à un bureau de TELUS pour des formations, certaines réunions, etc.

Valeurs de leadership de TELUS : Collaboration des membres de l'équipe TELUS dans le but d'offrir des services dignes de sa marque, « le futur est simpleMD », en mettant en pratique certaines valeurs. Les valeurs suivantes guident les membres de l'équipe : nous adhérons au changement et saisissons les occasions, nous avons la passion de la croissance, nous croyons au travail d'équipe inspiré, nous avons le courage d'innover.