Les premiers à répondre aux besoins du monde

TELUS

1 **À propos du présent rapport**

3 **Lettre du chef de la direction**

10 **Lettre du chef des services financiers**

12 **Notre entreprise et notre vocation sociale**

16 **Gouvernance**
- **18** Mobilisation des parties prenantes
- **20** Tisser des liens avec les peuples autochtones
- **22** Les clients d'abord
- **22** Éthique
- **24** Gestion des risques et continuité des affaires

26 **Priorités liées à notre vocation sociale**
- **27** Redonner à notre collectivité
- **30** Protéger notre planète
- **40** Innover en soins de santé
- **44** Outiller les Canadiens grâce à la connectivité

46 **Priorités fondamentales**
- **47** Retombées économiques
- **50** Notre équipe et notre culture
- **62** Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
- **66** Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

71 **Rapport d'assurance limitée**

74 **Indice Global Reporting Initiative**

76 **Indice Sustainability Accounting Standards Board**

81 **Mise en garde concernant les énoncés prospectifs**

DISTINCTIONS OBTENUES PAR LA SOCIÉTÉ EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

5e
année consécutive d'inscription à l'indice mondial de durabilité Dow Jones

100 entreprises
les plus durables à l'échelle mondiale selon Corporate Knights

EXCELLENCE ENVIRONNEMENTALE

37 %
de réduction de nos émissions de GES par rapport aux niveaux de 2010 pour nos activités à l'échelle mondiale

17 %
de réduction de notre consommation d'énergie par rapport aux niveaux de 2010 pour nos activités à l'échelle mondiale

MOBILISATION DES EMPLOYÉS

87 %
de mobilisation des employés au Canada dans le sondage L'heure juste

100 meilleurs
employeurs au Canada selon Mediacorp

ACTION COMMUNAUTAIRE

85 millions de dollars
versés à des organismes communautaires et de bienfaisance par TELUS et les membres de l'équipe actuels et retraités

1,25 million d'heures
de bénévolat par les membres de l'équipe actuels et retraités

À propos du présent rapport

La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires principale et notre rendement en matière de durabilité nous offre des occasions favorables sur les plans économiques, environnementaux et sociaux. Dans notre rapport sur la durabilité 2020, nous cherchons à communiquer de l'information sur notre rendement par rapport à des questions importantes pour nos parties prenantes et qui ont des répercussions considérables sur notre société ainsi que sur des questions à l'égard desquelles nous avons la possibilité d'exercer une influence positive.

En tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU), nous présentons un rapport sur nos contributions aux objectifs de développement durable (ODD) ainsi que sur les progrès accomplis au chapitre des droits de la personne, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption dans nos communications sur le progrès dans le cadre du PMNU. Le présent rapport s'adresse aux membres de l'équipe TELUS, aux clients, aux investisseurs (y compris les actionnaires), aux membres des collectivités, aux fournisseurs, aux gouvernements, aux agences de notation, aux organismes non gouvernementaux et à la société.

Certification indépendante

Le présent rapport a été rédigé en conformité avec les lignes directrices portant sur l'information essentielle à présenter de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (Global Reporting Initiative ou GRI), et nous avons retenu les services de Deloitte S.E.N.C.R.L., s.r.l. pour en vérifier le contenu de façon indépendante. Notre rapport d'asssurance limitée figure à la page 70.

Reporting period and organizational boundaries

La période de déclaration pour l'information figurant dans le rapport sur la durabilité 2020 s'échelonne du 1er janvier au 31 décembre 2020, sauf indication contraire. Sauf indication contraire, le contenu vise l'ensemble des activités de TELUS, à l'échelle mondiale, y compris toutes les sociétés acquises, exclusion faite de Lionbridge AI, qui a été acquise en décembre 2020.

Toute information prospective devrait être lue à la lumière de la mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 79.

Information provenant de tiers

Le présent rapport contient des hyperliens vers des sites Web exploités par des parties autres que TELUS. Ces hyperliens ne sont fournis qu'à titre informatif. TELUS n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites externes, de leur contenu ou encore de la publicité, des produits ou des autres éléments qui y figurent. L'inclusion de ces hyperliens ne signifie nullement que nous approuvons le contenu de ces sites ni que nous sommes liés de quelque façon que ce soit à leurs exploitants. TELUS ne saurait en aucune circonstance être tenue responsable, directement ou indirectement, des pertes ou des dommages de quelque nature que ce soit attribuables ou réputés attribuables à l'utilisation du contenu, des produits ou des services accessibles sur les sites dont l'adresse est incluse dans le présent rapport, ou encore à la confiance accordée à ce contenu, à ces produits ou à ces services.

Renseignements financiers et marques de commerce

Sauf indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars canadiens. © 2021 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Certains noms de produits et de services mentionnés dans le présent rapport sont des marques de commerce. Les symboles MC et MD indiquent qu'ils sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales. Les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Changements apportés à la déclaration d'information en 2020

Nous essayons toujours d'améliorer l'exactitude, la fiabilité et la portée de notre déclaration d'information. Lorsque les données d'années antérieures sont redressées, nous en faisons mention dans le présent rapport. Pour la première fois, nous avons rassemblé toutes nos données sur la durabilité dans un document distinct, qui peut être consulté ici. Le bilan ESG (environnementales, sociales et de gouvernance) 2020 présente l'ensemble de nos données relatives à notre rendement en matière de durabilité et fournit des données couvrant une période de quatre ans lorsque l'information est disponible.

Renseignements supplémentaires

Notre rapport, ainsi que nos archives de rapports sur la durabilité antérieurs, peut être consulté à l'adresse telus.com/durabilite. De plus, nous mettons régulièrement à jour notre site Web en y ajoutant des articles et de l'information sur nos accomplissements en matière de durabilité et de vocation sociale. Nous sommes constamment à la recherche de façons d'améliorer notre processus de déclaration d'information, et vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. Les questions ou les commentaires peuvent être adressés à sustainability@telus.com.

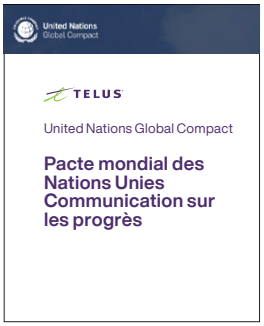
Documents connexes

Rapport annuel 2020

Bilan ESG 2020

Notice annuelle 2021

Circulaire d'information 2021



Communication sur les progrès dans le cadre du PMNU

Engagements

Dans le cadre de notre engagement envers la durabilité, nous appuyons les cadres de préparation de rapports suivants ou en sommes signataires :

TCFD

SASB

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

United Nations Global Compact

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

Distinctions obtenues

Nous sommes fiers d'avoir obtenu les distinctions suivantes et d'avoir été ajoutés dans les indices suivants en reconnaissance de notre rendement de premier plan mondial en matière de durabilité :

Dow Jones Sustainability Indexes

WSJ 100 MOST SUSTAINABLY MANAGED COMPANIES 2020

FTSE Russell

Most Sustainable Corporations in the World 2020 GLOBAL100

vigeoeiris

BEST 50 CORPORATE CITIZENS 2020

MSCI

SDG ACCELERATOR

LETTRE DU CHEF DE LA DIRECTION

Connexion
Passion
Occasion
Solidarité
Innovation

Les premiers à répondre aux besoins du monde

Au cours d'une année hors de l'ordinaire, TELUS a su fournir la technologie et les innovations sur le plan humain et social pour que toutes nos parties prenantes – de nos clients, investisseurs et membres de l'équipe à nos travailleurs de la santé sur la ligne de front et citoyens les plus vulnérables – puissent rester connectées à l'information, aux ressources et aux personnes les plus importantes. En tant que chef de file mondial en socio capitalisme, TELUS a réagi de façon inédite et concrète pour s'assurer que nos concitoyens demeurent en sécurité, informés et productifs tout au long de 2020.

Notre équipe TELUS demeure déterminée à faire progresser nos objectifs en matière de durabilité, appuyée par notre gouvernance robuste, notre culture de renommée mondiale et notre engagement envers notre vocation sociale. En tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies, nous faisons également état de nos progrès en ce qui a trait aux pratiques liées aux droits de la personne, aux droits des travailleurs, à l'environnement et à la lutte contre la corruption, ce qui concrétise notre engagement envers la création de collectivités plus solides et plus durables dans les endroits où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Donner l'exemple en donnant la priorité aux clients

Notre équipe a tiré profit de notre culture de longue date qui consiste à donner la priorité aux clients, et cet atout a été notre clef de voûte pour relever les défis posés par l'urgence sanitaire mondiale. Nous avons priorisé la santé et la sécurité de nos clients et avons redoublé d'efforts afin d'offrir une expérience connectée fiable dans l'ensemble de notre gamme de services. À cet égard, l'équipe TELUS a rapidement modifié nos activités pour protéger nos clients à la maison, en magasin et en ligne. Nous avons notamment permis à 95 pour cent des membres de notre équipe à l'échelle mondiale de continuer à soutenir nos clients depuis leur maison. De plus, nos procédures d'installation et de réparation virtuelles novatrices et nos protocoles en magasin ont créé des environnements sécuritaires pour nos clients et membres de l'équipe. Notre cadre de planification relatif à la pandémie a été partagé avec plus de 500 000 clients d'affaires, ce qui leur a permis de tirer profit des procédures et de la recherche entreprises par notre équipe d'experts commerciaux et médicaux. Grâce aux solutions de télétravail, nous avons également outillé plus de 6 400 entreprises partout au Canada et nous avons lancé #AidonsNosPME, notre campagne primée, pour aider et promouvoir les petites entreprises canadiennes.

Notre équipe a travaillé sans relâche pour renforcer l'infrastructure de notre réseau afin de nous assurer de pouvoir répondre à un trafic quatre fois plus important que lors de nos jours les plus occupés avant la COVID 19, et ce, pour permettre aux Canadiens de travailler, d'apprendre, de socialiser, de se divertir et d'effectuer des opérations en ligne en toute sécurité depuis leur maison, et nous avons du même coup réduit notre empreinte environnementale. Pour illustrer la situation, les efforts quotidiens déployés par notre équipe pour soutenir nos réseaux pendant la COVID-19 s'apparentent à ceux nécessaires pour gérer le trafic lors du Super Bowl. Nous avons également bonifié notre plateforme numérique pour répondre à un trafic 15 fois supérieur à celui habituel dans le but de permettre aux gens d'accéder à TELUS en ligne alors que les réseaux de distribution traditionnels étaient perturbés par les confinements. Cette initiative a contribué à une hausse de 50 pour cent de nos transactions numériques à la fin de l'année.

Connecter les Canadiens sur un réseau de premier ordre mondial

Les interventions rapides et réfléchies de l'équipe TELUS pour soutenir les Canadiens tout au long de la pandémie ont été renforcées par notre technologie de réseau de premier ordre. En effet, depuis 2000, nous avons investi plus de 200 milliards de dollars dans l'infrastructure et l'exploitation des réseaux de pointe en vue de poursuivre l'expansion de nos réseaux 5G et PureFibre.

Grâce à ces investissements, le réseau mobile de TELUS a été reconnu dans trois grands rapports indépendants de réseaux en 2020 : Opensignal, société du Royaume-Uni, a classé TELUS comme ayant le réseau le plus rapide au monde, et l'a fait de nouveau pour une neuvième fois en février 2021 en plus de déclarer que « TELUS demeurait l'exploitant à battre au Canada »; Ookla, société des États-Unis, a reconnu notre réseau mobile comme le plus rapide et le plus vaste sur une base nationale en 2020, et l'a fait de nouveau pour une septième fois en février 2021; et Tutela, société du Canada, a accordé à TELUS la première place pour ce qui est de la qualité, du temps de latence et du débit de téléchargement, à l'échelle nationale, pour une deuxième année de suite. Alors que les liens sociaux, économiques, médicaux et éducatifs sont devenus plus importants que jamais, cette distinction nous va droit au cœur.

TELUS offre une connectivité de premier ordre aux collectivités en zones urbaines et rurales. En effet, dans son rapport de mai, Opensignal a confirmé que l'expérience en zone rurale sur le réseau TELUS était meilleure et plus rapide que celle de toutes les nations du G7, à l'exception du Japon, un pays considérablement plus petit que le Canada, où la vitesse de 49 Mbit/s est légèrement supérieure à celle de 48 Mbit/s de TELUS. De plus, selon Opensignal : « Si les régions rurales du Canada étaient un pays, celui-ci se classerait au 12e rang de notre classement Download Speed Experience, puisque nos utilisateurs canadiens en zone rurale ont une vitesse de téléchargement moyenne sur le réseau 4G supérieure à celle de nos utilisateurs en Suède, en Nouvelle-Zélande, en France et dans 73 autres pays inclus dans notre rapport ». Dans les faits, la vitesse des services mobiles offerts dans les régions rurales du Canada est supérieure à celle des États-Unis, peu importe la région. Visiblement, les Canadiens peuvent compter sur TELUS – par-dessus tout et peu importe où – pour les garder connectés.

Notre réseau mobile primé est soutenu par une infrastructure à fibre optique de premier ordre mondial qui permet les connexions essentielles requises pour garder nos citoyens et collectivités connectés et productifs, et fournit la structure de base de notre environnement 5G. Avant la fin de 2020, 2,5 millions de foyers et d'entreprises étaient connectés à TELUS PureFibre dans les 137 collectivités où nous offrons nos services à large bande. À l'instar de notre réseau mobile, notre réseau PureFibre continue d'être reconnu à l'international. PCMag, société des États-Unis, a notamment reconnu notre réseau PureFibre comme le meilleur pour les jeux vidéo en 2020 et a reconnu TELUS comme le fournisseur de services Internet le plus rapide, à l'échelle nationale. De plus, TELUS PureFibre est le seul service Internet au Canada à avoir reçu une note parfaite pour l'indice de performance Netflix pendant six mois consécutifs.

Donner l'exemple en prenant soin de nos collectivités

Notre propension à bien faire et à faire le bien dans nos collectivités, grâce au patronage de nos clients, a fait une véritable différence dans la vie des citoyens de partout dans le monde. Tout au long de cette année difficile, TELUS a consacré 150 millions de dollars pour soutenir des mesures d'aide liées à la COVID-19 afin de renforcer les capacités du système de santé public et de soutenir les collectivités vulnérables. J'ai eu la chance de pouvoir apporter du soutien supplémentaire en donnant 25 pour cent de mon salaire de 2020 à des hôpitaux et centres de santé communautaires essentiels ainsi que pour la recherche indispensable sur la COVID-19. En vue de maximiser l'engagement de l'équipe TELUS visant à soutenir les soins de santé et d'aider les gens les plus touchés par la pandémie, une partie du salaire que j'ai donné a été égalée par la Fondation de la famille Entwistle au moyen d'un don de 150 000 $ fait aux fondations suivantes : la BC Women's Hospital Foundation, pour soutenir la technologie de soins virtuels; la Fondation du Centre universitaire de santé McGill, pour permettre aux patients de l'unité des soins intensifs de garder contact virtuellement avec leurs êtres chers; la Covenant Health Foundation en Alberta, pour soutenir les aînés vulnérables et isolés; et la Sunnybrook Hospital Foundation en Ontario, pour contrer la hausse alarmante du taux de suicide pendant la pandémie.

Prendre soin des animaux

En juillet, de nombreux membres de l'équipe TELUS ont visité une ferme d'alpagas de Mont-Saint-Hilaire, au Québec, dans le but d'améliorer l'habitat des animaux. L'équipe voulait appuyer une petite entreprise familiale dans le cadre de la campagne #AidonsNosPME de TELUS et cherchait une activité parfaite pour les familles qui permettrait d'appliquer en toute sécurité les mesures de distanciation physique. Ensemble, ces membres de l'équipe ont débarrassé une forêt de ses débris pour donner plus d'espace aux alpagas, qui pourront se promener dans la nature en toute liberté.

Nos programmes Branché pour l'avenir ont permis à TELUS de fournir des connexions et des soins essentiels à plus de 142 000 Canadiens vulnérables. Tout au long de l'urgence sanitaire, nous avons accru notre soutien en offrant aux familles à faible revenu deux mois gratuits du programme Internet pour l'avenir, en élargissant la portée du programme pour inclure les Canadiens à faible revenu qui vivent avec des handicaps et en y accélérant son accès pour les étudiants dans le besoin. De même, nous avons porté à l'échelle nationale le programme Mobilité pour l'avenir et l'avons rendu accessible à 20 000 jeunes qui entreprennent la transition difficile hors de leur famille d'accueil. TELUS a également étendu le programme à 2,2 millions d'aînés à faible revenu sur lesquels l'effet de la COVID-19 a été démesuré et aux travailleurs de la santé sur la ligne de front en leur donnant deux mois d'accès gratuit dans le cadre de leur forfait mensuel. De plus, notre équipe a donné plus de 14 000 appareils, tablettes et cartes SIM prépayées pour aider les aînés isolés, les patients des hôpitaux et les Canadiens vulnérables à rester connectés. Finalement, nous avons inauguré sept nouvelles cliniques mobiles Santé pour l'avenir, dont bon nombre ont été réaménagées pour des efforts d'intervention liés à la COVID-19, notamment afin de réaliser plus de 12 700 évaluations et tests.

En réponse à la crise sanitaire, nos Journées du bénévolat de TELUS sont devenues une campagne de bénévolat d'un an. Les 1,2 million de gestes de bienfaisance virtuels et respectant la distanciation sociale subséquents se sont traduits par 1,25 million d'heures de bénévolat pour soutenir nos collectivités. Tout au long de 2020, TELUS a donné 85 millions de dollars, ce qui représente cinq pour cent de son bénéfice avant impôt de 2020 – soit plus que toute autre société canadienne – à des organismes de bienfaisance et communautaires partout dans le monde. Depuis 2000, notre famille TELUS a donné 1,3 milliard de dollars, y compris 820 millions de dollars en soutien financier et 1,6 million de jours de bénévolat, pour créer un monde meilleur.

En 2020, notre équipe a lancé les masques animaux-vedettes pour aider à protéger les Canadiens, ce qui a permis d'amasser plus d'un demi-million de dollars pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur afin de soutenir des initiatives liées à la pandémie. Depuis son lancement il y a deux ans, la fondation a amassé 16,5 millions de dollars pour soutenir 1 100 projets caritatifs. De même, nos comités d'investissement communautaire de TELUS continuent de donner de l'espoir et du soutien à deux millions de jeunes gens dans le besoin chaque année; nos 18 conseils ont investi 81 millions de dollars dans 7 600 organismes et initiatives locaux partout dans le monde depuis 2005.

En complément à ces efforts, nous avons lancé notre Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur. Fonds de sociétés à vocation sociale de 100 millions de dollars, il s'agit de l'un des plus importants fonds au monde, et il offre du financement de démarrage aux sociétés et aux entrepreneurs à vocation sociale qui ont besoin d'aide pour donner vie à leurs entreprises socialement responsables et novatrices alors qu'ils protègent la planète dont hériteront nos enfants.

Les efforts exceptionnels déployés par l'équipe TELUS pour aider nos collectivités et concitoyens à surmonter les défis posés par la pandémie ont valu à TELUS la première place des héros du tableau de classement participatif mondial « Did they help » pendant plus de 10 mois consécutifs.

Développer nos activités grâce à la meilleure équipe du monde

L'engagement de l'équipe TELUS envers nos clients et collectivités sous-tend la culture de rendement élevé que nous avons enrichie ensemble. Afin d'assurer le bien-être de notre équipe pendant la pandémie, nous avons mis en place un certain nombre d'initiatives visant à promouvoir la santé mentale et physique, tout en maintenant des liens étroits entre les membres de l'équipe. Nous avons lancé la série Demandez à l'expert, formé 2 000 personnes pour soutenir la santé mentale de leurs équipes, fourni un accès centralisé à des services spécialisés en santé mentale et offert à tous les membres de l'équipe l'application pour méditer et dormir « Calm ».

En 2020, les membres de notre équipe ont également entrepris une série d'initiatives pour améliorer encore une fois la diversité et l'inclusion chez TELUS et ainsi réitérer notre engagement envers l'égalité, l'équité et la justice sociale. Nous avons notamment accueilli notre chef de la diversité et de l'inclusion et créé le comité consultatif sur la diversité et l'inclusion pour nous aider dans notre démarche. De plus, notre leadership en diversité et en inclusion se transpose à notre conseil d'administration,

dont 23 pour cent des membres sont des administrateurs indépendants qui représentent une minorité visible ou qui sont Autochtones, et 46 pour cent sont des femmes.

Dans une année où nous avons redéfini comment nous travaillons et restons connectés, notre équipe a atteint un niveau d'engagement record, soit 87 pour cent, ce qui a fait progresser notre position parmi les premiers 10 pour cent de tous les grands employeurs à l'échelle mondiale. Le talent, la passion et le cran de notre équipe, appuyés par notre culture primée, continuent de donner de meilleurs résultats pour nos clients, de propulser le rendement de nos activités à de nouveaux sommets et de nous permettre de redonner aux collectivités où nous offrons des services.

Tirer profit de l'innovation pour assurer la santé et la sécurité des gens

Notre équipe diversifiée et inclusive a tiré profit de notre culture de bienveillance pour promouvoir un monde plus sain et plus connecté en 2020. Guidé par les conseils scientifiques et fondés sur des faits du comité consultatif des questions médicales de TELUS, TELUS Santé a rapidement adapté, bonifié et déployé notre gamme de soins virtuels pour permettre aux Canadiens de recevoir des soins de santé physique et mentale personnalisés et de qualité en toute sécurité depuis leur foyer, mais aussi pour aider à alléger la pression exercée sur les travailleurs de la santé sur la ligne de front et les centres de santé.

Nous avons par exemple permis des visites de soins virtuelles entre des patients et leur médecin grâce à notre solution de dossier médical électronique pour visites virtuelles; permis à des fournisseurs de soins de santé d'examiner et de soutenir virtuellement des patients atteints de la COVID-19 ou à risque au moyen de notre solution de télésoins à domicile; permis à des patients d'avoir accès gratuitement à des consultations vidéo seul à seul avec un médecin local depuis leur téléphone intelligent à l'aide de Babylon par TELUS Santé; fourni du soutien en cas d'urgence personnelle aux aînés qui vivent de façon autonome grâce au Compagnon Santé connectée; aidé les employeurs à soutenir le bien-être de leurs employés avec Akira par TELUS Santé; et offert aux travailleurs sur la ligne de front un accès à des ressources en santé mentale au moyen de notre application Espri par TELUS Santé.

En 2020, nous avons également dirigé nos innovations sur le plan humain et technologique vers l'amélioration de l'accès à un approvisionnement en aliments nutritifs sécuritaire, durable, évolutif et connecté. TELUS Agriculture, né de l'acquisition de huit sociétés de confiance et d'expérience en Amérique du Nord et en Europe, peut compter sur 1 200 membres de l'équipe compétents répartis dans 10 pays qui se consacrent à transformer, à protéger et à améliorer de façon numérique le système alimentaire mondial pour les gens de partout dans le monde.

Nos solutions Sécurité Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS nous ont également permis d'offrir une tranquillité d'esprit en protégeant les résidences et les entreprises de nos clients pendant les périodes de confinement et par la suite. En 2020, TELUS a accueilli environ 100 000 clients aux services de sécurité, ce qui représente une clientèle de plus de 700 000 clients en trois ans. De plus, puisque les jeunes gens ont passé plus de temps en ligne et dans les classes virtuelles, nous avons élargi l'accès à notre programme de citoyenneté et de sécurité numériques, TELUS Averti, et avons offert du matériel d'aide numérique pour les adultes. À la fin de 2020, plus de 90 000 Canadiens avaient participé aux ateliers virtuels de TELUS Averti.

Faire progresser TELUS International

TELUS International (TI) a finalisé l'acquisition de Lionbridge AI, fournisseur mondial de services d'annotation des données utilisés dans le développement d'algorithmes d'intelligence artificielle pour entraîner des modèles d'apprentissage automatique. Lionbridge AI aidera à faire accélérer la transformation numérique et la croissance stratégique de TI par l'ajout de capacités clés et d'une diversification à sa gamme de solutions numériques de prochaine génération. Fait important, au début de 2021, TI a lancé un premier appel public à l'épargne (PAPE), pour une capitalisation boursière de TI de plus de 10 milliards de dollars et dépassant la capitalisation boursière de 8 milliards de dollars de TELUS en 2000, lorsque nous avons déployé notre stratégie de croissance nationale. Avec un produit total de 1,4 milliard de dollars, le PAPE de TI a été le plus important PAPE du secteur des technologies de l'histoire de la Bourse de Toronto (TSX) et le cinquième plus important de l'histoire des marchés financiers canadiens. En tant que société cotée à la TSX et au New York Stock Exchange, TI continuera d'améliorer son expérience client et ses technologies novatrices de premier ordre pour ses précieux partenaires de partout dans le monde. Cette étape historique permettra à TI de continuer à adapter ses activités de façon rapide et rentable, créant ainsi une importante valeur tirée de la solide croissance interne et d'acquisitions stratégiques.

Obtenir des résultats d'exploitation et financiers de premier plan

Le dévouement de notre équipe envers notre mission sociale nous a valu la confiance et la loyauté de nos clients et collectivités en plus de générer des résultats de premier plan. Malgré les défis sans précédent, l'exécution de TELUS a généré de solides résultats d'exploitation et financiers en 2020, y compris une croissance de la clientèle sans pareille pour l'ensemble des produits mobiles et filaires.

TELUS est arrivée en tête du secteur avec l'ajout de 537 000 abonnés au service mobile, et une croissance sans égale des abonnés à Internet et aux services de télévision et de sécurité de 157 000, de 55 000 et de 68 000, respectivement. En conformité avec notre objectif révisé de maintenir le BAIIA ou d'en obtenir une légère croissance en 2020, nos produits d'exploitation consolidés et notre BAIIA ont augmenté de 5,5 et de 0,2 pour cent, respectivement, ce qui illustre notre grande résilience et notre excellence opérationnelle et a contribué à limiter les effets de la pandémie. Fait à noter, TELUS a été le seul fournisseur de services de télécommunications national à déclarer une croissance du BAIIA pour l'année. De même, nos flux de trésorerie disponibles sont demeurés vigoureux à 1,435 milliard de dollars, soit une hausse de 54 pour cent par rapport à 2019, et dans la fourchette inférieure de notre objectif initial fixé en

Protéger les communautés autochtones

Comme plusieurs collectivités, la Nation Haisla du nord de la Colombie-Britannique avait besoin d'équipement de protection individuelle pour protéger ses citoyens. En tant que l'une des nombreuses communautés autochtones connectées à TELUS PureFibre, la Nation Haisla a demandé de l'aide à TELUS. Les membres de notre équipe ont répondu à l'appel en réunissant 500 masques, du désinfectant pour les mains et des gants de nos stocks locaux et en livrant le tout à la Nation Haisla afin de l'aider à protéger sa communauté pendant l'urgence sanitaire.

février 2020, qui se situait entre 1,4 et 1,7 milliard de dollars. Il est à noter que ces résultats au titre des flux de trésorerie disponibles ont été obtenus en dépit du fait que nous ayons continué de réaliser des dépenses d'investissement avisées qui s'harmonisent avec nos indications de dépenses d'investissement initiales pour l'année.

Stimuler d'excellents résultats inégalés pour les services mobiles

Grâce à la volonté de notre équipe d'innover en tirant parti de la force de nos canaux numériques, alliée à notre culture valorisant le rendement et au cran démontré par notre équipe lors de la migration de notre personnel de vente au détail vers des ressources de vente et de services à distance, nous avons obtenu des ajouts nets exceptionnels au chapitre des téléphones intelligents et des services mobiles de 280 000 et de 537 000, respectivement. Notre croissance exceptionnelle des abonnés a été soutenue par notre philosophie d'excellence du service à la clientèle, notamment par nos résultats inégalés en matière de fidélisation de la clientèle dans les principales gammes de produits, et ce, grâce à l'engagement de notre équipe à offrir une expérience client de première qualité sur le meilleur réseau mobile à large bande du monde. Nous avons terminé l'année avec un taux de désabonnement combiné inférieur à un pour cent pour la première fois. Ce résultat tient compte de notre taux de désabonnement des services postpayés de 0,77 pour cent, soit notre septième année consécutive de taux de désabonnement des services postpayés inférieur à un pour cent, un fait inégalé par nos concurrents nationaux et mondiaux.

Les effets de la pandémie ont nui à notre objectif inébranlable de croissance rentable axée sur le nombre d'abonnés aux téléphones intelligents de grande qualité, notamment par une réduction des produits tirés des services d'itinérance, ce qui a entraîné une baisse des produits tirés du réseau de 1,5 pour cent. Cette baisse des produits a été atténuée en partie par un fort accent soutenu mis sur la gestion des coûts. Par conséquent, le BAIIA du secteur des services mobiles était en baisse de seulement un pour cent, ce que nos concurrents nationaux et mondiaux n'ont pas pu reproduire.

Générer une croissance historique des services filaires

Du côté des services filaires, TELUS a une fois de plus connu une croissance inégalée des produits et du BAIIA, ainsi que la meilleure croissance des abonnés de notre histoire. Ces résultats tiennent compte de l'apport accru tiré de la croissance des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, mais aussi du solide résultat au chapitre des nouveaux abonnés au service de télévision; de la solide croissance de nos abonnés aux services de sécurité; et de la réduction continue des pertes liées aux lignes de transmission de la voix. Les résultats financiers des services filaires de TELUS ont été stimulés par une croissance de 20 pour cent des produits tirés de la transmission de données obtenue grâce à des produits d'exploitation supérieurs tirés de notre gamme diversifiée de services et de solutions, ce qui comprend la technologie et la sécurité intelligentes; le rendement robuste de TI; la hausse des produits grâce à l'importante augmentation de nos solutions de soins virtuels; et la taille croissante de TELUS Agriculture.

Tirer une valeur pour l'actionnaire de notre leadership en socio-capitalisme

Même en ces temps difficiles, TELUS a systématiquement versé aux actionnaires d'importants montants sur le capital et a pu maintenir un solide bilan, faire des investissements générationnels dans les technologies à large bande évoluées et poursuivre notre mission sociale au moyen d'investissements communautaires et philanthropiques. Au premier trimestre de 2020, après avoir considéré attentivement les intérêts de nos nombreuses parties prenantes et les innombrables initiatives mises de l'avant pour répondre à la crise sanitaire, nous avons décidé de reporter notre augmentation prévue du dividende. Grâce aux efforts extraordinaires de l'équipe TELUS, nous avons pu, en novembre, reprendre notre programme pluriannuel de croissance du dividende avec une hausse de sept pour cent de notre dividende annualisé, ce qui illustre notre confiance dans la solidité et la constance de notre rendement et de nos flux de trésorerie. Il s'agissait de notre 19e augmentation du dividende depuis la mise en place de notre premier programme triennal il y a une décennie de cela. Depuis 2004, nous avons notamment versé plus de 19 milliards de dollars aux actionnaires, y compris

14 milliards de dollars en dividendes, ce qui représente environ 15 $ par action.

Notre équipe comprend l'importance des dividendes pour les millions de citoyens porteurs d'actions de TELUS, y compris les Canadiens à revenu moyen et les pensionnés qui dépendent de cette forme de revenu comme moyen de subsistance, puisque ces investissements aident les consommateurs et les entreprises à fleurir.

Dans un monde où la moralité fiscale n'est pas toujours apparente, TELUS a versé à nos gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux environ 46 milliards de dollars sous forme d'impôt et de droits pour le spectre depuis 2000. Ces fonds permettent de financer nos routes et nos ponts, l'éducation publique, les soins de santé, les activités culturelles et la défense nationale.

Maintenir notre leadership par rapport à nos concurrents mondiaux

TELUS continue d'obtenir des résultats durables au profit des nombreuses parties prenantes à qui nous offrons nos services. Depuis la fin de 1999 jusqu'au 8 février 2021, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS était de 578 pour cent, soit 325 points de plus que le rendement de l'indice composé S&P/TSX de 253 pour cent, et battait à plate couture le rendement de 45 pour cent de l'indice mondial de services de communications MSCI pour la même période. De plus, au cours de la dernière année et des trois, des cinq, des 10 et des 15 dernières années, TELUS a surpassé le rendement de la TSX de trois pour cent, de sept pour cent, de 14 pour cent, de 183 pour cent et de 175 pour cent, respectivement.

Faire preuve de leadership pour nos parties prenantes en 2021 et par la suite

Notre leadership en matière de service à la clientèle, d'excellence du réseau, de création de valeur pour l'actionnaire et de socio-capitalisme différentie TELUS de nos concurrents de partout dans le monde. Tournés vers un avenir de relance économique et sociale, et inspirés par le solide rendement de l'équipe TELUS en 2020, nous avons fixé de nouveaux objectifs sur le plan de l'engagement communautaire, des retombées sociales et des finances pour l'année.

Fixer des objectifs sociaux, environnementaux et financiers significatifs

Du point de vue social, nos objectifs de 2021 visent à inspirer les membres de notre famille TELUS à poser 1,25 million de gestes sécuritaires de bienfaisance, y compris à faire 175 000 jours de bénévolat au cours de l'année. Nous comblerons les fossés numériques pour 200 000 Canadiens au total d'ici la fin de l'année au moyen de l'expansion et de l'intensification de nos programmes Branché pour l'avenir. Collectivement, notre famille TELUS versera plus de 85 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires, et mobilisera 3 millions de dollars pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Nous prévoyons dépenser 20 millions de dollars en financement de démarrage pour des sociétés et entrepreneurs à vocation sociale par l'intermédiaire de notre Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur.

De plus, ayant déjà dépassé en 2019 nos objectifs de 2020 en matière de réduction des gaz à effet de serre et de consommation énergétique, nous viserons à combler 100 pour cent de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions d'ici 2025, à faire en sorte que nos activités soient carboneutres d'ici 2030 et à atteindre une amélioration de 50 pour cent du rendement énergétique par rapport aux niveaux de 2020 d'ici 2030.

Du point de vue financier, nos objectifs de 2021 comprennent une croissance des produits et du BAIIA pouvant aller respectivement jusqu'à 10 et 8 pour cent, et nous nous attendons également à de solides flux de trésorerie disponibles d'environ 1,5 milliard de dollars.

Merci de votre soutien indéfectible

Au cours d'une année où le monde a eu besoin d'un leader en socio-capitalisme, notre famille TELUS a été en mesure de tirer profit de notre culture primée pour offrir des solutions, des ressources et de l'aide qui ont fait toute la différence dans la vie des citoyens de partout dans le monde. En 2021, nous continuerons de renforcer la solidité de notre réseau de premier ordre, d'établir des connexions essentielles et d'améliorer notre culture admirée mondialement, mais aussi d'aider les plus vulnérables d'entre nous. Ensemble, rendons le futur meilleur pour tous.

Au nom des 100 000 membres de l'équipe TELUS et de ses retraités, à l'échelle mondiale, je vous remercie de votre soutien indéfectible.

Darren Entwistle
Fier membre de l'équipe TELUS depuis plus de deux décennies
Le 19 février 2021

LETTRE DU CHEF DES SERVICES FINANCIERS

Accentuer notre leadership en socio-capitalisme et en durabilité

En 2020, dans l'ensemble des gestes que nous avons posé, l'équipe de TELUS a démontré une incroyable résilience et a continué d'offrir nos diverses solutions technologiques qui ont permis à nos clients de demeurer connectés et en sécurité pendant une année extraordinaire, consolidant ainsi notre engagement d'améliorer la vie des citoyens dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Exemple de force et de résilience

Quand le monde s'est uni pour faire face à la pandémie, TELUS était bien placée pour répondre aux besoins des membres de notre équipe, des clients, des collectivités et des investisseurs grâce à notre stratégie à long terme, à notre entreprise diversifiée et à notre culture de compassion et de collaboration. Notre placement d'actions de 1,5 milliard de dollars en février 2020 réalisé en temps opportun est venu consolider notre excellente position financière, et nous a placés dans une situation enviable pour adapter rapidement notre entreprise afin de cheminer malgré l'incertitude économique entourant la pandémie.

En fait, grâce à notre programme de longue date Styles de travail, 95 pour cent des membres notre équipe ont été en mesure de faire une transition rapide au travail de la maison en toute sécurité, et nous avons immédiatement mis en œuvre des processus de pointe en installation et en réparation virtuelles, permettant ainsi d'assurer également la sécurité de nos millions de clients. Notre équipe a répondu à l'appel d'aide des Canadiens partout au pays, ce qui nous a permis de donner un montant équivalant à cinq pour cent de nos profits avant impôts, soit plus que toutes les autres organisations canadiennes, en soutien à des organismes et à des programmes communautaires et de bienfaisance au Canada et partout dans le monde en 2020.

De plus, nous avons poursuivi notre approche en matière de durabilité relativement à la croissance de notre entreprise et d'une économie verte en signant deux accords d'achat d'énergie supplémentaires visant de l'électricité renouvelable en Alberta et en annonçant nos nouveaux objectifs liés au climat, y compris la carboneutralité de nos activités d'ici 2030 et l'approvisionnement à 100 pour cent en électricité provenant de sources renouvelables ou à faibles émissions d'ici 2025 pour combler nos besoins.

Notre leadership mondial en socio-capitalisme et en durabilité a été démontré clairement par notre rang parmi les 100 meilleures sociétés durables selon le Wall Street Journal, où nous nous sommes classés au 29e rang à l'échelle mondiale et au 15e rang pour ce qui est du socio-capitalisme, ainsi que par notre inscription à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la cinquième année consécutive et à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 20e année consécutive. TELUS est la seule société de télécommunications nord américaine et l'une de cinq sociétés canadiennes inscrites à cet indice mondial. Ces félicitations confirment notre leadership mondial en socio-capitalisme, en innovation et en durabilité.

Notre équipe a répondu à l'appel d'aide des Canadiens partout au pays, ce qui nous a permis de donner un montant équivalant à cinq pour cent de nos profits avant impôts, soit plus que toutes les autres organisations canadiennes, en soutien à des organismes et à des programmes communautaires et de bienfaisance au Canada et partout dans le monde en 2020.

Prêts pour une réussite future

En 2020, plusieurs investissements stratégiques qui ont amélioré et diversifié nos activités vers des marchés verticaux axés sur les technologies à forte croissance, y compris des acquisitions et des améliorations au sein de TELUS Santé et de TELUS International, ont permis l'expansion et l'amélioration de notre portefeuille diversifié d'actifs uniques de croissance et de nos réseaux à large bande de premier ordre mondial. Plus particulièrement, notre lancement de TELUS Agriculture est un secteur offrant de nombreuses possibilités qui tire profit de notre grande expertise en matière de connectivité, de technologie logicielle et de gestion de données pour optimiser la chaîne d'approvisionnement des agroentreprises et pour protéger et améliorer le système alimentaire mondial.

Création d'une valeur durable pour nos parties prenantes

Pour la suite des choses, nous continuerons de faire progresser notre engagement envers le socio capitalisme, notre stratégie de croissance éprouvée et notre solidité financière dans le but de nous permettre de prendre des mesures en fonction de l'atteinte de nos priorités liées à notre vocation sociale, de protéger notre planète et de créer une valeur exceptionnelle pour toutes nos parties prenantes pour 2021 et les années à venir. Les efforts et le soutien inébranlables de notre équipe engagée nous ont permis de fixer des objectifs environnementaux ambitieux et des objectifs financiers consolidés qui nous mettront dans une situation idéale alors que nous nous préparons pour un monde post-pandémie.

Soutenue par notre rendement exceptionnel et nos engagements, notre équipe continuera d'offrir des expériences exceptionnelles qui consolident la fidélisation des clients, garantissent la durabilité et la santé financière de notre organisation afin de propulser la croissance et la diversité économiques qui sont la clé du redressement financier du Canada. Nous gardons le cap sur le maintien d'un bilan solide pour assurer notre souplesse financière et ainsi soutenir davantage la création d'une valeur durable et à long terme pour toutes nos parties prenantes. Notre engagement envers le socio-capitalisme est la base sur laquelle nous continuerons de miser et qui garantira la pérennité de notre succès en 2021 et par la suite.

Cordialement,

Doug French
Vice-président à la direction et chef des services financiers
Le 19 février 2021

Notre entreprise et notre vocation sociale

TELUS est une société dynamique spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial dans son secteur, grâce à des produits d'exploitation annuels de 16 milliards de dollars et à 16 millions de connexions clients à ses services mobiles, à ses services de transmission de données et de la voix, à ses services IP et à ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité. Chez TELUS, nous exploitons notre technologie de pointe pour produire des retombées remarquables sur le plan humain.

La priorité que nous accordons aux clients transparaît dans toutes nos sphères d'activités et nous a valu de devenir un chef de file indéniable de la fidélisation et de l'excellence du service à la clientèle. TELUS Santé est un chef de file en technologie de soins de santé numériques au Canada, TELUS Agriculture propose des solutions numériques novatrices pour toute la chaîne de valeur agricole, et TELUS International est un innovateur de premier plan en expérience client numérique qui propose des solutions de prochaine génération en matière d'IA et de gestion du contenu pour des marques mondiales.

Fidèles à la philosophie communautaire « Nous donnons où nous vivons » de l'entreprise et à sa vocation sociale de connecter tous les Canadiens pour un monde meilleur, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont offert plus de 820 millions de dollars et 1,6 million de jours de bénévolat à la collectivité depuis 2000. L'incroyable générosité des membres de l'équipe et leur action bénévole sans précédent ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Notre entreprise repose sur la production de retombées positives grâce à la technologie dans les secteurs suivants :

Nouveautés en 2020

Une partie intégrante de notre vocation sociale est la priorité inébranlable accordée aux pratiques commerciales durables et aux répercussions significatives que nous avons dans la société. Cette priorité couvre notamment l'amélioration de la production, de la traçabilité, de la qualité, de la durabilité et de la salubrité de nos aliments. En 2020, nous avons lancé TELUS Agriculture, qui transformera numériquement le secteur agricole grâce à une technologie connectée et qui aidera à protéger et à améliorer le système alimentaire mondial.

Le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur[MC] est un fonds d'investissement à vocation sociale lancé en 2020 qui investit dans des entreprises en démarrage ou à but lucratif à vocation sociale qui contribuent à répondre aux principaux enjeux auxquels les collectivités font face de nos jours tout en offrant un rendement financier.

Notre chaîne de valeur

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

TELUS emploie plus de 78 000 personnes au Canada et ailleurs dans le monde. Nous travaillons de concert pour mettre en place des pratiques commerciales durables dans le cadre de nos activités et gérer notre incidence tout au long de la chaîne de valeur, comme l'illustre le graphique ci-dessous.

L'environnement
Nous travaillons à protéger notre environnement naturel dans l'ensemble de nos activités.

Fournisseurs
Nous choisissons des fournisseurs qui démontrent un engagement ferme envers le développement durable et nous collaborons avec eux pour réduire nos impacts sur l'environnement.

Organismes de réglementation
La réglementation peut La réglementation peut avoir une incidence majeure sur notre contexte opérationnel. C'est pourquoi nous gérons ces risques avec soin. Nous défendons les intérêts de nos clients, des collectivités et de notre entreprise en soulignant la qualité, la fiabilité et le caractère abordable de notre réseau au Canada.

Investisseurs
Nous entretenons un dialogue ouvert et constructif avec nos investisseurs en communiquant de façon continue avec eux.

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

Collectivités locales
Nous donnons où nous vivons en générant des retombées sociales positives et en contribuant à bâtir des collectivités fortes et saines.

Communautés autochtones
Nous tissons des liens avec les communautés autochtones en respectant le principe d'autodétermination et les droits prévus par la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones.

Partenaires
Nous misons sur la collaboration au sein de nos équipes internes et avec nos partenaires externes pour améliorer nos pratiques et notre rendement en matière de durabilité dans l'ensemble de nos activités à l'échelle mondiale.

Clients
Nous nous efforçons de trouver des moyens novateurs de révolutionner la manière dont nos produits et services améliorent la qualité de vie de nos clients et réduisent l'impact sur l'environnement.

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

Nos priorités et leur importance relative

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

Nos échanges directs avec les parties prenantes internes et externes nous permettent de recueillir des avis aussi judicieux qu'opportuns. Veuillez vous reporter à la page 19 pour obtenir des exemples d'échanges directs en 2020.

Priorités

Nous avons défini et classé nos priorités en matière de durabilité en fonction de leurs répercussions élevées ou de leurs répercussions moyennes à faibles sur notre entreprise. En outre, nous avons conclu que les trois secteurs dans lesquels nous pouvons faire la plus grande différence en 2020 sont les collectivités, l'environnement et la santé [1]. Nous catégorisons nos priorités et les chapitres dans le présent rapport de la façon suivante :

- **Priorités liées à notre vocation sociale :** Elles correspondent aux secteurs dans lesquels TELUS s'emploie à produire des résultats commerciaux favorables de façon à pouvoir générer des retombées positives dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Ces secteurs ont une forte incidence sur la durabilité de notre entreprise.
- **Priorités fondamentales :** Elles correspondent aux secteurs qui sous-tendent notre structure et notre stratégie commerciales axées sur la durabilité et démontrent notre responsabilité indéniable envers nos parties prenantes. Ces secteurs ont des répercussions faibles ou moyennes sur la durabilité de notre entreprise.

Priorités liées à notre vocation sociale :

Redonner aux collectivités

Nous croyons que donner où nous vivons aide à bâtir des collectivités fortes et saines et à s'assurer que les gens les plus vulnérables ne tombent pas dans l'oubli.

Protéger notre planète

En travaillant activement à mettre l'accent sur des solutions durables dans l'ensemble de notre entreprise, nous aidons à créer un meilleur futur pour nos enfants.

Innover en soins de santé

En utilisant des technologies novatrices pour améliorer l'accès aux soins de santé, nous aidons les Canadiens à vivre en santé.

Outiller les Canadiens grâce à la connectivité

Nous aidons à faire en sorte que tous les Canadiens aient un accès égal à la technologie nécessaire pour s'épanouir dans un monde numérique.

Priorités fondamentales :

Retombées économiques

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

Nos gens et notre culture

Nous favorisons l'inclusion en valorisant les talents, les points de vue et les capacités uniques de chaque membre de notre équipe.

Durabilité de notre chaîne d'approvisionnement

Nous arrimons les pratiques de notre chaîne d'approvisionnement à notre philosophie consistant à accorder la priorité à nos clients et collectivités.

Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

Nous gagnons et conservons la confiance des clients en adoptant des pratiques rigoureuses en matière de sécurité et de protection de la vie privée.

1 Ce sujet ne correspond pas à l'indicateur 403 (santé et sécurité au travail) des normes GRI, il se rapporte plutôt aux répercussions générales de TELUS sur la santé des employés et des citoyens.

Notre vision d'avenir

En tant que société à vocation sociale, nous travaillons pour fixer des objectifs à court et à long terme ambitieux qui aident à stimuler le rendement et à répondre aux attentes de nos parties prenantes. Ces objectifs contribuent également au respect de notre engagement envers les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Ces ODD comprennent des cibles de transformation à l'échelle mondiale qui visent à orienter l'élaboration de politiques, la stratégie organisationnelle et la mobilisation des parties prenantes jusqu'en 2030. Nous croyons que nos objectifs sur un an, cinq ans et 10 ans présentés ci-après auront des répercussions positives sur nos priorités liées à notre vocation sociale et contribueront aux ODD 3, 4, 11, 13 et 17.

Priorité liée à notre vocation sociale	Objectifs	Année cible	Progrès en 2020	Contribution aux ODD
Innover en soins de santé	Rejoindre 137 500 professionnels en soins de santé primaires et complémentaires grâce à la technologie de TELUS pour connecter les membres de l'écosystème des soins de santé au Canada et favoriser les améliorations.	2025	111 200 professionnels en soins de santé primaires et complémentaires utilisent la technologie de TELUS pour connecter les membres de l'écosystème des soins de santé au Canada.	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
	Recevoir 200 000 visites de patients à nos cliniques de soins de santé mobiles offertes dans le cadre de notre programme Santé pour l'avenir.	2025	Grâce à notre programme Santé pour l'avenir[MC], 50 034 visites de patients ont eu lieu dans nos cliniques mobiles à ce jour. Nous avons également lancé sept nouvelles cliniques mobiles en 2020 dans le cadre de ce programme.	
Protéger notre planète	100 % de nos besoins en électricité comblés au moyen de sources renouvelables ou non émettrices à faibles émissions dans l'ensemble de la société.	2025	En 2020, nous avons atteint une réduction de 37 % des émissions de GES par rapport aux niveaux de 2010 pour l'ensemble de nos activités. En 2020, nous avons atteint une réduction de 17 % de notre consommation d'énergie par rapport aux niveaux de 2010 pour l'ensemble de nos activités.	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
	Activités carboneutres dans l'ensemble de la société.	2030		
	Réduire notre intensité énergétique de 50 % (2019 comme année de référence) dans l'ensemble de la société.	2030		
Redonner aux collectivités	Aider 30 000 jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et d'autres Canadiens marginalisés en leur donnant accès à un téléphone intelligent gratuit et à un forfait données gratuit ou subventionné.	2025	En 2020, nous avons connecté 2 496 jeunes quittant leur famille d'accueil et d'autres Canadiens marginalisés grâce à notre programme Mobilité pour l'avenir[MD], portant à 6 349 le nombre total de personnes aidées dans le cadre de ce programme.	11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES
Outiller les Canadiens grâce à la connectivité	Aider 75 000 foyers de familles à faible revenu ou de personnes vivant avec un handicap en leur offrant une connectivité haute vitesse à faible coût.	2025	Nous avons offert notre programme Internet pour l'avenir[MD] à 8 647 foyers en 2020, portant ainsi le nombre total de foyers participant au programme à 19 657.	4 ÉDUCATION DE QUALITÉ
	Mobiliser et éduquer 700 000 jeunes, adultes, parents et personnes âgées grâce à nos ateliers en apprentissage numérique TELUS Averti[MD].	2025	Nous avons rejoint 90 446 Canadiens grâce à nos ateliers TELUS Averti en 2020, portant le nombre total de participants à 346 133.	17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS

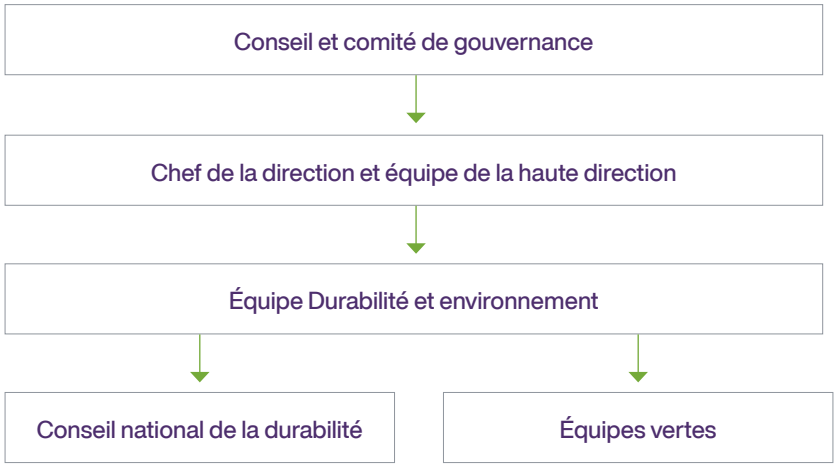
Gouvernance

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

- Nous adhérons au changement et saisissons les occasions
- Nous avons la passion de la croissance
- Nous croyons au travail d'équipe inspiré
- Nous avons le courage d'innover.

Le graphique ci-après illustre la structure de gouvernance et de supervision des enjeux de durabilité (intégration et rendement) chez TELUS.

Structure de gouvernance des enjeux de durabilité



Le conseil a la responsabilité générale de la gérance de la société, ce qui comprend la supervision des risques d'entreprise. Il exerce cette supervision des risques concernant la responsabilité sociale et les questions d'environnement et de durabilité par l'entremise du comité de gouvernance (CG). Ce dernier examine aussi le présent rapport sur la durabilité avant de le soumettre aux fins d'approbation par le conseil plénier.

Nos possibilités et nos risques liés au climat sont repérés par nos équipes Durabilité et environnement et Gestion des risques d'entreprise, qui fournissent ensuite des rapports trimestriels au CG sur les progrès réalisés. Ces rapports contiennent également de l'information pertinente sur nos risques environnementaux et sur notre conformité et notre responsabilité environnementales.

Le chef de la direction et l'équipe de la haute direction doivent approuver l'orientation stratégique générale de nos programmes en matière de durabilité. Notre équipe Durabilité et environnement relève de notre vice-président à la direction et chef des services financiers. Cette équipe supervise l'élaboration et la gouvernance de notre stratégie en matière de durabilité, intègre des aspects liés à la durabilité dans l'ensemble de l'entreprise, met en place de la formation et des séances de sensibilisation portant sur la durabilité et l'environnement et gère notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001.

Le conseil national de la durabilité est composé d'un groupe diversifié d'une vingtaine de membres de l'équipe provenant de différents secteurs de l'entreprise qui consacrent jusqu'à 10 pour cent de leur temps à l'intégration de la durabilité dans notre culture. En 2020, ces efforts se sont notamment soldés par la mobilisation de plus de 1 000 membres de l'équipe dans notre parcours vers la durabilité, la tenue de neuf webinaires et la

création d'une communauté en ligne pour connecter les membres de l'équipe qui ont à cœur l'environnement.

Notre Équipe verte est un réseau d'employés qui font la promotion de la durabilité environnementale chez TELUS et dans nos collectivités. Typiquement, les membres de l'Équipe verte mettent en œuvre des initiatives autonomes en matière de durabilité dans leurs bureaux, mais compte tenu du contexte de télétravail en 2020, l'accent pour cette année a été mis sur les séances de formation en ligne.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la supervision par le conseil et la gestion de nos possibilités et de nos risques liés au climat, veuillez vous reporter à la rubrique « Gouvernance » de l'information sur les possibilités et les risques liés au climat que nous présentons dans notre notice annuelle 2020. Cette information est conforme aux lignes directrices du groupe de travail sur la divulgation de l'information financière relative aux changements climatiques.

Actionnariat

Les systèmes de gouvernance d'entreprise visent à garantir qu'une société est gérée en conformité avec les intérêts de ses parties prenantes. À la connaissance de notre conseil d'administration, aucun organisme gouvernemental ne détient, au total, cinq pour cent ou plus des droits de vote de la société, et les organismes gouvernementaux ne détiennent aucune action préférentielle.

Nous ne sommes pas une entreprise familiale et, par conséquent, des membres d'une famille ne détiennent pas, personnellement ou par l'intermédiaire d'autres sociétés ou organisations, cinq pour cent ou plus de l'ensemble des droits de vote.

Diversité du conseil

Chez TELUS, nous nous engageons à promouvoir une culture de diversité et d'inclusion et nous avons adopté par écrit une politique de diversité administrative pour la première fois en 2013. Dans le cadre de notre cycle d'examen annuel, nous avons régulièrement mis à jour la politique au cours des années qui ont suivi, la dernière mise à jour ayant été faite en novembre 2020. La politique prévoit qu'en mettant à profit différentes perspectives et idées, TELUS bénéficiera des avantages d'un processus de prise de décisions amélioré et d'une meilleure innovation et productivité. La politique reconnaît que la diversité compte de multiples aspects, qui peuvent comprendre l'origine ethnique, la race, le genre, les capacités physiques, la religion, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle et l'âge. La diversité peut également viser l'expérience de travail, le contexte géographique, le contexte socioéconomique et la diversité en matière de pensée politique. La politique a pour objectif de garantir que le conseil possède les diverses qualités, compétences et expertises qui sont pertinentes pour notre entreprise et qui permettront au conseil de remplir son mandat.

La mise à jour de novembre 2020 apportée à la politique comprenait des cibles précises et confirmait l'importance de rechercher la composition suivante pour le conseil :

- Au moins deux administrateurs représentent une minorité visible ou les peuples autochtones d'ici l'assemblée annuelle de 2023
- Les femmes et les hommes représentent respectivement au moins 33 ⅓ pour cent des administrateurs indépendants
- Les administrateurs possèdent une vaste expérience dans les régions où TELUS a ou prévoit avoir des intérêts commerciaux importants
- Les administrateurs sont d'âges variés
- Les administrateurs ont des antécédents et de l'expérience variés.

En juillet, nous avons signé l'Initiative BlackNorth, nous engageant ainsi à prendre des mesures précises et à fixer des objectifs conçus pour mettre fin au racisme systémique contre les Noirs. Cette initiative comprend notamment un engagement à ce qu'au moins 3,5 pour cent des postes de haute direction et d'administrateur soient occupés par des Noirs d'ici 2025.

Veuillez vous reporter à notre circulaire d'information 2021 pour obtenir de plus amples renseignements sur la diversité du conseil.

Lien entre la rémunération et la durabilité

Nous relions le rendement de la société sur le plan de la durabilité à la rémunération de tous les membres de l'équipe au moyen de notre carte de pointage de la société, qui a une incidence sur la structure de primes de rendement dans l'ensemble de la société. L'indice de socio-capitalisme de la carte de pointage comprend des paramètres qui mesurent notre rendement en matière de réduction des émissions de GES ainsi que diverses autres mesures de retombées sociales. Nous évaluons régulièrement les paramètres de notre carte de pointage afin de continuer d'améliorer notre rendement sur les plans de la gouvernance, des mesures sociales et de l'environnement.

Mobilisation des parties prenantes

Nous croyons qu'il est crucial de tisser des liens avec nos parties prenantes et de participer à des échanges réguliers avec celles-ci. En tenant compte des attentes des personnes touchées par nos activités et des répercussions de ces personnes sur nos activités, nous favorisons la croissance, l'innovation et le succès à long terme de notre société. Nous sommes déterminés à intégrer la mobilisation de nos parties prenantes et les retombées connexes à nos processus de gouvernance, de planification stratégique et de prise de décision dans l'ensemble de notre entreprise.

Notre chaîne de valeur compte de nombreuses parties prenantes, chacune ayant ses propres besoins et attentes vis-à-vis TELUS. Voici certaines de nos parties prenantes :

- Clients
- Membres de l'équipe actuels et retraités
- Actionnaires
- Collectivités locales
- Communautés autochtones
- Organismes de réglementation
- Partenaires
- Fournisseurs
- Établissements d'enseignement et ONG
- Investisseurs et analystes.

L'une de nos priorités d'entreprise est de mettre à l'honneur les clients, les collectivités et notre vocation sociale en respectant la promesse de notre marque, le futur est simple[MD]. Par conséquent, nous accordons une grande importante à la mobilisation et à la rétroaction de nos clients, des membres de notre équipe et de nos actionnaires.

En plus de nos nombreux mécanismes de rétroaction, comme notre équipe Relations avec les médias, nos canaux de réseaux sociaux TELUS et la boîte de réception sustainability@telus.com, nous communiquons régulièrement avec certaines parties prenantes dans le cadre de diverses activités. Selon l'objectif visé par l'activité de mobilisation, chaque partie prenante est évaluée et priorisée en fonction des facteurs suivants :

- Incidence de TELUS sur la partie prenante
- Incidence de la partie prenante sur TELUS
- Capacité de la partie prenante de communiquer avec TELUS; aide à la croissance de la capacité, au besoin
- Volonté de la partie prenante à communiquer avec TELUS.

Lorsque nous choisissons la méthode de mobilisation pour l'activité, un certain nombre de facteurs sont pris en considération :

- Niveau souhaité d'interaction, d'une surveillance passive à une collaboration active
- Langue préférée de la partie prenante et format et rythme de connexion
- Atténuation proactive des risques potentiels, comme le manque d'intérêt à participer ou des conflits entre les parties prenantes.

L'information obtenue des parties prenantes est partagée à l'interne parmi les membres pertinents de l'équipe et communiquée à l'externe au moyen de plateformes comme notre site Web et le présent rapport. Vous trouverez ci-après une liste des activités de mobilisation des parties prenantes qui ont eu lieu en 2020.

Certaines activités de mobilisation des parties prenantes en 2020

Partie prenante	Type d'activité de mobilisation	Exemples de rétroaction	Notre réponse
Membres de l'équipe TELUS	Sondage annuel auprès des employés pour déterminer les enjeux environnementaux qui leur tiennent le plus à cœur.	Les questions les plus importantes pour les membres de l'équipe sont la gestion de l'énergie, la gestion des déchets et une production alimentaire durable.	Protéger notre planète : page 30
Actionnaires et analystes	Rencontres individuelles, tournées, conférences, discussions avec l'équipe de la haute direction, conférences téléphoniques, communiqués de presse, relations avec les médias et assemblée générale annuelle des actionnaires. Veuillez consulter notre Politique d'engagement des actionnaires pour obtenir de plus amples renseignements.	Nous avons eu des échanges avec la communauté d'investisseurs portant sur notre stratégie de croissance à long terme, la priorité que nous accordons à l'excellence du service à la clientèle et nos investissements permanents, de d'une génération à l'autre, dans notre réseau à large bande mobile et filaire. En outre, la pandémie a amplifié l'intérêt des investisseurs envers notre leadership et nos capacités en services numériques, notre équipe mobilisée et agile et notre gamme d'actifs grandement diversifiés.	Retombées économiques : page 47
Clients	Sondage en ligne auprès d'un échantillon représentatif de la population canadienne visant à déterminer les enjeux de durabilité qui lui tiennent le plus à cœur.	La population canadienne a indiqué que les questions les plus pertinentes et nécessaires que doit adresser TELUS sont la gestion du cycle de vie de l'équipement et des produits, la gestion des déchets et la protection des ressources naturelles.	Protéger notre planète : page 30
Fournisseurs	Réunions trimestrielles de la direction portant sur le rendement des fournisseurs et entretiens avec des fournisseurs essentiels et des partenaires stratégiques.	Les fournisseurs ont travaillé de concert avec nous pour mettre au point des plans d'amélioration visant le rendement du réseau et des paramètres de fiabilité. Des réunions trimestrielles nous ont permis d'échanger des idées et de surveiller le progrès ainsi que de recueillir leurs commentaires sur notre rendement environnemental.	Durabilité de notre chaîne d'approvision-nement : page 62
Collectivités locales	Formés de personnes actives dans la collectivité, les comités d'investissement communautaire de TELUS formulent des recommandations quant aux projets, aux lieux et aux gens qui ont le plus besoin du soutien de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.	En 2020, les bénéficiaires des dons accordés par la Fondation TELUS pour un futur meilleur[MC] ont inclus Croquarium, organisation ayant une mission éducative auprès des jeunes portant sur la consommation responsable et saine d'aliments, et La Tablée des Chefs, organisme de bienfaisance qui a offert deux millions de repas aux gens dans le besoin par l'intermédiaire des banques alimentaires du Québec.	Redonner à notre collectivité : page 27
ONG	Collaboration active avec des partenaires stratégiques du secteur des ONG sous forme d'échanges directs, de participation à des forums et de présence à des événements.	Nos pairs du GCNC nous ont conseillés quant à la méthode à adopter pour favoriser l'atteinte des ODD des Nations Unies et pour communiquer l'information connexe. Ils nous ont également fourni des rétroactions sur nos programmes de parrainage et d'investissement dans les collectivités et l'environnement.	Notre entreprise et notre vocation sociale : page 12

Tisser des liens avec les peuples autochtones

TELUS reconnaît le titre et les droits des Autochtones et les droits issus de traités, ainsi que la culture unique et la gouvernance de chaque nation et de chaque communauté autochtones. Nous tenons à respecter, dans nos rapports avec les peuples autochtones, les droits établis par la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones. Nous reconnaissons le droit inhérent des peuples autochtones au principe d'autodétermination et appuyons les processus et les ententes qui tiennent compte de ce droit et du rôle des peuples autochtones en tant que responsables de leurs terres.

Nous comprenons que des échanges constructifs et une réconciliation avec les peuples autochtones ne peuvent se produire que dans le cadre d'un dialogue inclusif, d'une collaboration et d'un partenariat avec ceux-ci. Ce cadre constitue le fondement des gestes que nous posons et notre objectif est de bâtir des relations significatives à long terme empreintes de collaboration avec les clients et le gouvernement autochtones.

Grâce à notre réseau de premier plan, à nos technologies avancées et à nos solutions sociales novatrices, nous contribuons à l'atteinte des objectifs des peuples autochtones, comme combler les lacunes en matière de connectivité ou les carences en santé et en éducation annoncées dans les Appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation du Canada. Nous souhaitons continuer d'apprendre en écoutant les organisations et les peuples autochtones et en collaborant avec ceux-ci.

Pour en apprendre davantage sur la connectivité de TELUS auprès des communautés autochtones, reportez-vous à notre rapport Indigenous Connectivity Report (en anglais seulement).

Xwməθkwəyəm : S'adapter en suivant les traces de leurs ancêtres

Le peuple xwməθkwəyəm (Musqueam), dont le territoire couvre ce qui est désormais Vancouver et les régions avoisinantes, est une communauté de 1 500 personnes, dont 70 pour cent des membres habitent sur une petite partie de leur territoire, connue sous le nom Réserve de la bande Musqueam.

Membres de notre équipe Livraison de solutions clients, à partir de la gauche : Ron Pong, Alex Nazar, David Derksen, Lonnie Joe, O'Neil Drysdale

Les Musqueam ont persévéré en raison de la sagesse et de la résilience de leurs ancêtres et, à ce jour, les Musqueam mettent toujours en pratique leurs traditions et leur culture. Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, le gouvernement Musqueam savait qu'il devait mettre en place un processus de gestion des opérations d'urgence qui respectait leur šxwtəhim (mœurs et coutumes) et leur sniw (doctrine) afin de protéger son peuple.

« Nous avons immédiatement identifié nos aînés et nos autres membres vulnérables et avons mis en place un mécanisme de contacts quotidiens qui permettait aux membres de demander la livraison de biens essentiels », a partagé Devin Sharma, directeur général des Musqueam. « De la formation a également été donnée sur la façon de limiter la propagation du virus et des trousses sanitaires ont été fournies à chaque foyer. »

Dans un effort pour soutenir ses membres, le gouvernement Musqueam a mis en place le programme « Musqueam Skip the Dishes », livrant régulièrement des boîtes de nourriture aux 250 foyers de la réserve. TELUS s'est associée au gouvernement Musqueam pour la première livraison et a collaboré avec North American Produce pour fournir plus de 2 200 livres de produits frais.

Maintenir les liens dans la communauté tout en respectant la distanciation physique était crucial pour les Musqueams, et la connectivité jouait un rôle essentiel dans l'atteinte de cet objectif. En plus de mettre en place une ligne téléphonique d'information à l'intention des membres, le gouvernement Musqueam a tiré profit de la technologie pour partager des vidéos hebdomadaires. Pour garder la bonne humeur au rendez-vous, les Musqueams ont même offert leur propre édition hebdomadaire de l'émission « Some Real Good Rez News », dans laquelle ils partageaient des histoires inspirantes concernant la collaboration entre le peuple Musqueam et les partenaires externes pour se soutenir les uns les autres.

Pour en apprendre davantage sur le peuple Musqueam, visitez le site musqueam.bc.ca.

Les clients d'abord

Notre engagement envers l'excellence du service à la clientèle est attesté par nos priorités d'entreprise et sous-tend l'ensemble de nos processus et des gestes que nous posons. Que nous offrions un service en personne, développions des assistants personnels utilisant l'intelligence artificielle (IA) ou développions des solutions novatrices comme notre réseau 5G[2], nous nous assurons d'offrir le meilleur soutien du secteur pour répondre aux besoins de nos clients.

Chaque année, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) publie un rapport présentant des statistiques sur les plaintes déposées contre les entreprises de télécommunications. Fait impressionnant, la totalité des marques principales de TELUS ont connu une forte baisse des plaintes par rapport au rapport de la fin d'exercice 2019, à raison de 27,6 pour cent pour TELUS, de neuf pour cent pour Koodo et de 41,4 pour cent pour Public Mobile. TELUS demeure en tête du secteur, avec le plus faible nombre de plaintes parmi les entreprises de télécommunications nationales pour la 10e année consécutive, et Koodo demeure en tête avec le plus faible nombre de plaintes parmi les marques de valeur nationales pour la 11e année consécutive. Nous sommes particulièrement fiers de ces résultats au cours d'une période où les clients ont utilisé nos services plus que jamais.

Respecter la promesse de notre marque

La pandémie de COVID-19 touche profondément nos clients et la façon dont nous offrons nos services. Ces résultats du CPRST démontrent que les nombreuses initiatives entreprises par TELUS au cours de la pandémie ont permis de supprimer des éléments négatifs pour nos clients et nous ont permis d'offrir un service excellent en tout temps.

L'importance que nous accordons à la transformation numérique, à la réduction de notre temps de réponse moyen aux demandes et à la simplification de nos forfaits, comme nos forfaits Sans Tracas[MC], a mis en place la fondation nécessaire pour gérer efficacement les défis, comme la pandémie de COVID-19. Ces priorités ont fait en sorte que nous pourrons continuer d'offrir un service exceptionnel pour les années à venir.

Nous ne serons satisfaits que lorsque notre service à la clientèle sera considéré comme le meilleur du monde. Nous sommes toujours à l'écoute des commentaires, examinons chaque plainte et mettons en place des améliorations opérationnelles qui sont à l'avantage de tous nos clients. Veuillez vous reporter à la rubrique *Retombées économiques*, à la page 47 pour en savoir plus sur nos initiatives d'amélioration continue de notre réseau mobile et de nos services de solutions résidentielles afin de les rendre encore plus fiables et sur nos initiatives d'expansion de nos infrastructures réseau.

Temps de disponibilité du réseau

Garder nos clients connectés, même en cas de catastrophe naturelle, est une priorité majeure. Nous travaillons jour et nuit pour maintenir l'accès aux capacités de notre réseau mobile lorsque des sont touchées par des catastrophes naturelles et pour le réseau TELUS PureFibre[MD] dans les abris de secours. En 2020, notre fréquence moyenne d'interruption de service, calculée en divisant le nombre total d'interruptions pour les clients par le nombre total de clients servis, s'établissait à 0,20. La durée moyenne de nos interruptions de service, soit la somme de la durée de toutes les interruptions multipliée par le nombre de clients touchés par chaque interruption, était de 9,68 minutes (par client et par interruption). Ces données soutiennent le fait que le rendement du réseau de TELUS est reconnu comme étant le meilleur dans sa catégorie par plusieurs organisations indépendantes d'évaluation de rendement du réseau.

Éthique

En tant qu'entreprise citoyenne, nous avons la responsabilité éthique de prendre chaque décision avec une intégrité irréprochable. Chez TELUS, nous valorisons la transparence et sommes engagés à créer une culture de comportements éthiques avec les membres de notre équipe, nos fournisseurs, nos vendeurs, nos partenaires dans les collectivités et notre conseil d'administration.

Notre Code d'éthique et de conduite et de conduite traite d'une vaste gamme de sujets majeurs, dont les suivants :

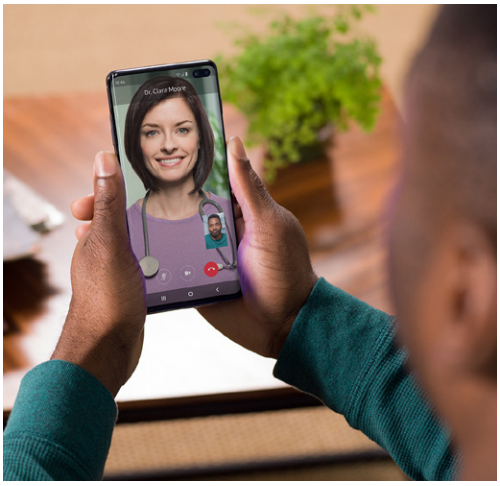
- Évitement des conflits d'intérêts
- Acceptation de cadeaux et d'avantages
- Protection de notre marque et de notre réputation ainsi que des actifs de notre entreprise
- Information et propriété intellectuelle
- Concurrence légitime, y compris la lutte contre la corruption
- Protection des données et des renseignements confidentiels de nos clients.

Le code est officiellement passé en revue et mis à jour tous les deux ans, sauf si d'autres modifications y sont nécessaires.

Chaque année, nous exigeons que les membres de notre équipe et les contractuels suivent un cours en ligne sur l'intégrité, appelé TELUS Intégrité, qui décrit les principaux aspects de nos politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. La totalité des employés ont obtenu l'attestation en intégrité en 2020.[3]

2 Technologie du réseau mobile de cinquième génération qui offre un accès aux services large bande. L'association sectorielle 3GPP qualifie de « 5G » tout système utilisant des solutions logicielles 5G NR (5G New Radio). Cette définition est entrée dans l'usage courant vers la fin de 2018.

3 En raison des incertitudes pendant cette période découlant de la pandémie de COVID-19, les priorités de nombreux secteurs de notre organisation ont changé afin d'apporter un meilleur soutien à la continuité des activités. Pour 2020, nous avons effectué une attestation sur l'intégrité à la place de la formation annuelle sur l'intégrité.



LigneÉthique TELUS

La 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, et ce, 24 heures sur 24.

En 2020, 693 personnes ont communiqué avec le Bureau de l'éthique pour obtenir des conseils sur des questions d'éthique ou déposer une plainte, ce qui représente une hausse de 12 pour cent par rapport au 619 communications établies en 2019.

En 2020, on dénombrait 119 manquements au code d'éthique et de conduite impliquant 123 employés, comparativement à 141 manquements impliquant 163 employés en 2019. Aucun manquement ne concernait un membre de la direction ni l'intégrité de la communication financière. Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions, et certaines ont donné lieu à des mesures disciplinaires pour un ou plusieurs employés ou à leur congédiement.

Les communications avec le bureau de l'éthique ont augmenté en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19 et des conflits d'intérêts connexes associés au télétravail, y compris au travail à domicile. En outre, le nombre de membres de notre équipe a augmenté considérablement.

Un rapport détaillé des activités de la LigneÉthique, qui traite notamment de la nature des plaintes et des demandes reçues, ainsi que des manquements constatés (type, lieu, secteur d'activités et ancienneté de l'employé concerné), est transmis chaque trimestre au comité d'audit et au comité des ressources humaines et de la rémunération de notre conseil d'administration.

Pour obtenir plus de détails sur nos données en matière de rendement de nature éthique, veuillez vous reporter à notre bilan ESG.

Communications avec le Bureau de l'éthique

Type	2020	2019	2018	2017
Demandes de conseils	368	197	212	181
Plaintes relatives à l'éthique	325	422	453	394
Nombre total d'appels	**693**	**619**	**665**	**575**

Lutte contre la corruption

La Politique de lutte contre la corruption de TELUS s'applique à tous les membres de l'équipe, y compris au conseil d'administration et aux filiales en propriété exclusive ou sous le contrôle de TELUS, ainsi qu'aux entités dans lesquelles TELUS détient une participation majoritaire[4]. En 2019, la politique a été mise à jour, avec l'approbation du conseil d'administration, pour rendre compte de changements législatifs et de l'évolution de cette question à l'échelle internationale.

Notre programme de conformité en matière de lutte contre la corruption comprend aussi des activités de sensibilisation et de formation des membres de l'équipe ainsi que des activités visant le respect des normes de contrôle diligent fondées sur les meilleures pratiques des entreprises canadiennes comparables.

Aucune violation de la politique de lutte contre la corruption n'a été signalée à notre Bureau du chef des données et des relations de confiance en 2020. Aucun contrat avec des partenaires d'affaires n'a été résilié et aucun employé n'a été visé par des mesures disciplinaires ni congédié en lien avec des situationsde corruption.

Gestion des risques et continuité des affaires

La gestion efficace des risques est un fondement de notre leadership en matière de durabilité. Nous définissons le risque d'entreprise comme le degré d'exposition associé à l'atteinte d'objectifs stratégiques par rapport à l'efficacité et à l'efficience des activités, à la fiabilité et à l'intégrité de l'information financière, au respect des lois, des règlements, des politiques, des procédures et des contrats, et à la protection des actifs dans le cadre d'une culture organisationnelle éthique.

Nous avons mis en place, à l'échelle de la société, des pratiques d'évaluation des risques et des contrôles qui sollicitent et intègrent l'expertise et le point de vue des membres de l'équipe de tous les secteurs et échelons de l'organisation, y compris le conseil d'administration. Nous améliorons continuellement nos pratiques en matière de gouvernance des risques d'entreprise :

- en évaluant les perceptions de la résilience face au risque, de la propension au risque et de l'intégration de la gestion des risques dans les processus décisionnels clés
- en nommant, au sein de la direction, des responsables à la gestion et à l'atténuation des principaux risques, dont ceux liés au climat
- en intégrant l'information dans l'ensemble de notre processus de planification stratégique et de nos activités d'évaluation des risques à l'échelle de la société.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation et d'atténuation des risques à la rubrique 10 (Risques et gestion des risques) de notre rapport de gestion 2020.

Gestion de la continuité des affaires

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

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

- Structure de gouvernance misant sur le soutien de la direction, la supervision au niveau du conseil et la mobilisation à tous les niveaux de l'organisation
- Programme fondé sur les risques et cadre de planification reposant sur les meilleures pratiques de l'industrie
- Surveillance et gestion constantes des menaces et des répercussions projetées, et application de mesures d'atténuation et de préparation pour répondre à celles-ci
- Cadre complet de gestion des situations d'urgence intégrant une stratégie cohérente pour tous les types et niveaux de menaces
- Culture de résilience favorisant le leadership, la responsabilisation et le perfectionnement constant en matière de continuité des affaires, qui repose notamment sur la formation et la sensibilisation, les exercices annuels et l'intégration de la résilience aux processus organisationnels.

Intervenir après un incident

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

- Gratuité des services (minutes d'appel, textos et données), et renonciation aux paiements mensuels et aux frais de paiements tardifs
- Remplacement de l'équipement endommagé sans frais et prêt de téléphones mobiles aux clients
- Mise en place de files d'attente spéciales dans les centres de contact pour répondre aux besoins des clients touchés
- Distribution de trousses de toilette et de sacs à dos aux personnes touchées dans la collectivité
- Lancement et gestion de campagnes de contributions par texto
- Doublement des dons versés par les membres de l'équipe TELUS sur le site de l'équipe TELUS bienfaisance.

Notre programme rigoureux et souple de continuité des affaires nous vaut régulièrement des marques de reconnaissance d'organismes internationaux de premier plan en continuité des affaires. En 2020, le Business Continuity Institute nous a décerné le prix « Most Effective Recovery of the Year » pour les Amériques en raison de notre réponse aux feux de forêt en Alberta au printemps 2019.

4 TELUS International a sa propre Politique de lutte contre la corruption qui est fondée sur la politique de TELUS dont il est question dans les présentes. À l'heure actuelle, la politique de TELUS International n'est pas publique.

Soutenir les collectivités dans le besoin

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

- Téléphones mobiles d'urgence pour les premiers répondants et les autorités
- Services de télécommunication dans les lieux de rassemblement communautaire et les centres d'accueil
- Articles d'hygiène remis aux personnes évacuées de leur maison
- Aide lors du retour dans les collectivités à la suite d'une évacuation massive.

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

Protéger les membres de notre équipe et nos collectivités en réponse à la COVID-19

En janvier 2020, notre Bureau de continuité des affaires de l'entreprise (BCAE) a commencé à surveiller activement l'éclosion de coronavirus. En prévision des premiers cas au Canada, le BCAE a formé un groupe de travail sur le coronavirus pour commencer la planification préventive.

Peu après, notre comité de gestion des opérations d'urgence (CGOU), la plus haute instance de gestion de crises de notre entreprise, a été activé avec l'entière collaboration de l'ensemble de nos équipes de la haute direction et de l'exploitation afin d'assurer une gestion stratégique de la pandémie imminente.

Afin de garantir que le CGOU adoptait des pratiques de pointe pour la gestion d'une maladie infectieuse, notre comité consultatif des questions médicales (CCQM), composé de professionnels de la santé, a été mis sur pied pour donner des conseils sur les questions reliées à la pandémie de COVID-19. Le CCQM fournit des conseils en matière de santé et de sécurité pour permettre à nos équipes de travailler en toute sécurité et pour protéger les membres de notre équipe et nos clients.

Aux fins d'assurer la santé et le bien-être des membres de notre équipe, de nos clients et de nos collectivités, un certain nombre de mesures ont été prises afin de garantir l'offre ininterrompue de nos services essentiels, dont les mesures suivantes :

- Environ 1 500 membres de l'équipe travaillant dans les magasins de détail et les kiosques ont suivi une formation afin de soutenir les activités de notre centre de contact et ont par la suite commencé à faire du télétravail
- En un mois, 99 pour cent de nos 3 100 agents de soutien à la clientèle canadiens étaient en télétravail
- Les techniciens sur place ont adopté des procédures de réparation et d'installation virtuelles afin de limiter les contacts directs avec la clientèle.

Le CGOU, en collaboration avec les équipes dans l'ensemble de TELUS et selon les conseils du CCQM, a élaboré le répertoire d'initiatives concernant les maladies infectieuses de TELUS, qui a été partagé avec plus de 500 000 clients qui sont des entreprises et qui fournit des lignes directrices, des politiques, des réponses et des principes de gouvernance stratégiques au niveau de la société selon divers scénarios.

Le CGOU continue de soutenir l'entreprise en préparant des projections relativement à nos efforts de reprise afin de mieux nous positionner pour répondre efficacement et souplement à la situation tout en gardant la mire sur la sécurité des membres de notre équipe et de nos clients.

Priorités liées à notre vocation sociale

Redonner à notre collectivité

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

Gouvernance et supervision

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

Initiatives pour redonner à la collectivité

En réponse à la pandémie de COVID-19, nous avons concentré toutes nos activités de financement philanthropique en 2020 sur des initiatives liées à la santé et au soutien d'organismes de bienfaisance œuvrant sur la ligne de front pendant cette crise de santé publique. TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 85 millions de dollars à des organismes communautaires et de bienfaisance et fait 1,25 million d'heures de bénévolat, notamment en posant 1,2 million de gestes sécuritaires de bienfaisance virtuels et respectant la distanciation sociale. Notre engagement à redonner à nos collectivités et à faire du bénévolat est structuré par un certain nombre de programmes, comme nos Journées du bénévolat de TELUS[MD], et d'initiatives, tant pour notre entreprise que pour les membres de notre équipe.

Le programme TELUS donne aux membres de notre équipe et à nos retraités l'occasion d'en faire plus pour leurs collectivités. Lorsque des membres, actuels et retraités, de la famille TELUS font un don à un organisme de bienfaisance enregistré, TELUS fait un don équivalent, jusqu'à concurrence de 2 500 $ par personne par année.

En 2020, nous avons réuni 535 000 $ pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur en soutien aux mesures d'aide liées à la pandémie de COVID-19 dans les collectivités partout au Canada en vendant plus de 79 000 masques animaux-vedettes TELUS.

En outre, nous avons donné plus de 210 000 masques animaux-vedettes TELUS à des organismes communautaires et pour assurer la sécurité de nos citoyens les plus vulnérables.

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

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Le programme des ambassadeurs communautaires de TELUS, notre réseau de bénévoles regroupant des membres de l'équipe actuels et retraités, établit un lien essentiel entre TELUS et nos collectivités. Plus de 5 000 ambassadeurs dans 23 clubs partout au Canada travaillent ensemble pour répondre aux besoins de leurs collectivités. En 2020, nos ambassadeurs ont :

- donné 271 879 articles de soins personnels
- recueilli 60 000 $ pour des causes locales
- rempli plus de 13 000 trousses Des outils pour les jeunes avec des fournitures scolaires
- préparé plus de 10 500 trousses de toilette offrant des articles d'hygiène et de soins personnels de base aux sans-abri et aux familles déplacées.

Branché pour l'avenir

Chez TELUS, nous avons pleinement conscience de l'importance de la technologie et de son pouvoir égalisateur. Nous utilisons nos programmes Branché pour l'avenir pour mettre à profit notre technologie afin d'aider les Canadiens marginalisés à demeurer connectés aux gens, à l'information et aux occasions qui importent le plus dans notre société de plus en plus numérique.

Santé pour l'avenir

Le programme Santé pour l'avenir aide à connecter les Canadiens marginalisés et sans-abri à notre système de santé grâce à des cliniques mobiles de soins de santé dotées d'équipements spécialisés offrant des services de première ligne partout au pays là où les besoins sont urgents. Nos cliniques mobiles sont dotées d'une connexion au réseau mobile de TELUS et du système de dossiers médicaux électroniques de TELUS Santé et sont optimisées par d'autres solutions technologiques de TELUS qui aident l'équipe médicale à donner des soins primaires et de santé mentale ainsi que d'autres soins à ceux qui en ont besoin.

En 2020, le programme a permis la réalisation de plus de 28 000 interventions, dont plus de 12 000 évaluations et tests liés à la COVID-19. Grâce au soutien de nos partenaires, les efforts se poursuivent pour intégrer nos patients du programme aux systèmes généraux d'aide sociale et de soins de santé. En 2021, nous lancerons trois nouvelles cliniques mobiles et nous visons accueillir 25 000 patients chaque année dans l'ensemble des cliniques.

Mobilité pour l'avenir

Le programme Mobilité pour l'avenir fournit aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et aux aînés à faible revenu des téléphones intelligents gratuits et des forfaits données gratuits ou subventionnés pour qu'ils puissent rester connectés notamment aux réseaux de soutien et aux services sociaux. Plus de 6 300 jeunes et aînés participent au programme.

Internet pour l'avenir

Le programme Internet pour l'avenir offre à plus de 400 000 familles à faible revenu et personnes vivant avec un handicap habitant dans une zone desservie par le réseau Internet large bande de TELUS un accès Internet haute vitesse subventionné et un ordinateur à coût modique pour les aider à participer en toute sécurité à notre univers numérique. Depuis le lancement du programme en 2016, près de 20 000 foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec ont été branchés.

Technologies pour l'avenir

Le programme Technologies pour l'avenir[MC] aide les Canadiens vivant avec un handicap à utiliser leurs appareils mobiles de façon autonome. Le programme offre une formation spécialisée, des outils et, dans certains cas, de l'aide financière, aux personnes qui doivent utiliser des technologies d'assistance. Les participants au programme obtiennent également un rabais mensuel sur les forfaits de services mobiles Partage facile et Sans tracas de TELUS.

Fondation TELUS pour un futur meilleur

La Fondation accorde des subventions à des organismes de bienfaisance partout au Canada afin de permettre aux jeunes de s'épanouir. En 2020, en réponse à la pandémie de COVID-19, la Fondation a revisité ses priorités afin de soutenir les organismes de bienfaisance offrant des soins de santé sur la ligne de front et d'autres mesures d'aide essentielles. En collaboration avec les 13 comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS, elle a remis 8,9 millions de dollars en soutien de près de 600 projets, créant ainsi un futur meilleur pour nos membres les plus vulnérables de l'ensemble des collectivités au Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de la Fondation.

Les comités d'investissement communautaire de TELUS sont fondés sur un modèle de financement novateur qui remet la prise de décisions philanthropiques entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent bien leurs collectivités. Les comités formulent des recommandations sur l'affectation des fonds de la Fondation pour les subventions aux organismes de bienfaisance canadiens locaux qui soutiennent les jeunes défavorisés et d'autres personnes en situation de vulnérabilité. De plus, ils privilégient les projets qui mettent aussi l'accent concrètement sur l'innovation technologique ou sociale. Depuis 2005, les comités ont contribué à hauteur de 81 millions de dollars et ont soutenu plus de 6 700 projets.

Les cinq comités d'investissement communautaire de TELUS International (en Bulgarie, en Roumanie, au Guatemala, au Salvador et aux Philippines) ont versé environ 600 000 $ en appui à 71 projets dans leurs pays respectifs en 2020.

Notre impact

Pour que nous comprenions bien la réussite et la portée du programme, il est essentiel de comprendre aussi l'incidence globale de nos investissements communautaires. C'est pourquoi nous collaborons avec le London Benchmarking Group et utilisons sa méthodologie pour évaluer les répercussions de nos mesures. Nos investissements communautaires peuvent être classés comme suit :

Investissement communautaire

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Investissement philanthropique	5,2	16,7	7,9	8,6
Investissement social	65,1	23,1	130,0[1]	20,0
Projets commerciaux	12,9	12,5	10,3	14,4
Valeur des dons des employés[2]	1,9	2,2	2,1	2,4
Total	**85,1**	**54,5**	**150,3**	**45,4**

1 La Fondation TELUS pour un futur meilleur[MC] a été lancée en 2018, forte d'un don de 118 millions de dollars de la part de TELUS.
2 Nous incluons, dans le total de nos contributions dans les collectivités, les contributions en nature. Une contribution en nature est une contribution autre qu'en espèces sous forme de produit ou de service. Nous calculons les contributions en nature en fonction des coûts de prestation des services et de fourniture des produits ainsi qu'en fonction d'estimations des coûts associés à la main-d'œuvre et d'autres facteurs de production. Les méthodes peuvent se fonder sur certaines estimations qui comportent des limites et des incertitudes inhérentes en raison de la nature variée des contributions en nature offertes.

Investissement communautaire par type

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Éducation	61,2	23,9	23,2	20,2
Environnement	2,6	1,4	4,1	2,3
Santé	21,3	29,2	23,0	22,9
Autres	–	–	100,0	–
Total	**85,1**	**54,5**	**150,3**	**45,4**

Protéger notre planète

Que ce soit par de simples mesures prises au travail ou à la maison par les membres de notre équipe ou par des initiatives ambitieuses à l'échelle de la société, nous sommes déterminés à protéger notre planète par les choix que nous prenons et les gestes que nous posons. Nous tenons compte de notre incidence sur l'environnement dans le cadre de chaque décision que nous prenons, et bâtir une société axée sur la durabilité est un aspect important de notre stratégie d'entreprise générale.

Nos efforts pour améliorer notre rendement environnemental visent à composer avec les changements climatiques en réduisant notre consommation d'énergie et les émissions de GES en résultant, en utilisant les ressources de façon durable tout en minimisant les déchets générés par nos activités, en améliorant continuellement notre manutention des déchets dangereux et électroniques, en réduisant graduellement notre consommation d'eau et en mettant en œuvre des programmes de conformité et de gestion environnementale stricts.

Nos engagements en action[5]

Secteurs ciblés	Cibles et engagements	Progrès en 2020[6]
Énergie	Combler la totalité de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions[7] d'ici 2025 Réduire notre intensité énergétique de moitié d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019	Hausse de 2,9 % sur douze mois du pourcentage d'électricité acheté de sources renouvelables ou non émettrices Réduction de 10,6 % sur douze mois de notre intensité énergétique
Émissions de gaz à effet de serre (GES)	Faire en sorte que nos activités deviennent carboneutres d'ici 2030 Cibles fondées sur des données scientifiques : • Réduire nos émissions selon les champs d'application 1 et 2 de 46 % d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019 • Réduire nos émissions selon le champ d'application 3 provenant des déplacements d'affaires et autres des employés de 46 % d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019 • Réduire l'intensité de nos émissions selon le champ d'application 3 provenant de l'achat de biens et de produits et de l'utilisation des produits vendus par TELUS de 55 % d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019	Réduction de 16 % sur douze mois de nos émissions de GES en 2020 et réduction de 37 % depuis 2010 Soumission de nos trois nouvelles cibles et leur alignement avec l'Accord de Paris aux fins d'approbation en 2021 par l'initiative Science Based Target[8]
Déchets	Réduire chaque année de 5 % les matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement Détourner[9] 65 % des déchets provenant de nos actifs immobiliers d'ici 2025 et 80 % d'ici 2030 Détourner 85 % des déchets provenant des activités de logistique inverse d'ici 2025 et 95 % d'ici 2030	Réduction de 25 % des matériaux totaux jetés Lancement d'une évaluation d'économie circulaire afin de repérer des occasions de rendre notre entreprise plus circulaire Détournement de 69 % des déchets provenant de nos actifs immobiliers et de nos activités de logistique inverse
Eau	Réduire de moitié la consommation d'eau dans l'ensemble de la société d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019	Réduction de 25 % sur douze mois de la consommation d'eau
Gestion environnementale	Demeurer un chef de file mondial en excellence environnementale et améliorer continuellement nos processus	En 2020, aucun manquement majeur n'a été repéré dans nos audits, et le nombre de manquements mineurs a été inférieur à ceux d'années antérieures

5 Tous les engagements, sauf ceux de la catégorie Déchets, visent l'ensemble de nos activités.
6 Les résultats en 2020 ont été touchés par la pandémie de COVID-19 et par le fait que la majorité des membres de notre équipe travaillent à distance, y compris de la maison.
7 Les sources d'électricité à faibles émissions comprennent l'électricité obtenue de sources solaires, éoliennes, géothermiques, nucléaires et hydroélectriques et d'autres sources renouvelables.
8 Au moment de la publication, ces cibles étaient en cours de validation par l'intermédiaire de l'initiative Science Based Targets. Veuillez consulter notre site Web pour obtenir des mises à jour.
9 Le détournement correspond au pourcentage de matériaux réutilisés, recyclés ou compostés.

Gouvernance et supervision

Notre conseil et notre comité de gouvernance (CG) jouent un rôle essentiel dans l'atteinte de nos engagements en matière d'environnement. Le CG supervise notre approche en matière de responsabilité sociale de l'entreprise et de questions environnementales, notamment en évaluant les répercussions des changements climatiques. Cette supervision contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies efficaces, à l'évaluation et à la gestion des risques, à l'établissement de cibles et d'objectifs et à la présentation de rapports sur les progrès accomplis dans l'atteinte de nos objectifs environnementaux.

Notre équipe de direction évalue régulièrement et gère les risques liés au climat de diverses façons, dont les suivantes :

- Obtenir la certification ISO 14001:2015 à l'égard de notre politique environnementale et de notre système de gestion environnementale (SGE)
- Présenter un rapport en fonction d'un indice de socio-capitalisme de notre carte de pointage de la société, qui intègre des paramètres sociaux et environnementaux et lie le rendement en matière de durabilité à la rémunération des membres de l'équipe
- Effectuer des évaluations de l'importance relative formelles et informelles afin d'aider à valider nos priorités et à repérer de nouveaux enjeux
- Mettre en œuvre des processus d'analyse de scénarios et de données relativement à des questions comme les répercussions des changements climatiques.

Initiatives climatiques

Nous sommes conscients du défi mondial que posent les changements climatiques. En tant que signataires du PMNU, nous nous sommes engagés à faire progresser notre incidence sur les ODD, notamment l'ODD 13 : initiatives climatiques (*climate action*).

L'un des défis les plus importants auxquels nous sommes confrontés est de faire croître notre entreprise et notre offre de produits et de services tout en réduisant notre empreinte environnementale. Nous sommes conscients que le déploiement futur de la technologie 5G et la demande croissance de la clientèle pour des données et de la connectivité augmenteront les besoins en énergie. Nous travaillons à l'élaboration de solutions supplémentaires pour réduire notre consommation d'énergie dans la mesure du possible.

Nous appuyons le Groupe de travail sur la divulgation de l'information financière relative aux changements climatiques (GTIFCC), qui a publié un ensemble de recommandations pour la divulgation des répercussions financières importantes découlant des possibilités et des risques liés au climat afin d'aider les parties prenantes à mieux comprendre comment les organisations traitent les changements climatiques. L'information que nous présentons conformément à ces recommandations figure dans notre notice annuelle 2020.

Feuille de route vers la carboneutralité

En tant que chef de file mondial en rendement environnemental, nous avons démontré ce que peut accomplir une organisation engagée à s'attaquer aux changements climatiques. Au cours des dix dernières années, nous avons réalisé des réductions absolues considérables de notre consommation d'énergie et de nos émissions de GES dans le cadre de nos activités en raison de bon nombre de programmes et d'initiatives mettant l'accent sur nos bâtiments et notre réseau. Récemment, nous avons investi dans l'énergie renouvelable en concluant des accords d'achat d'énergie (AAE) qui permettent le développement de nouvelles installations de production d'énergie éolienne et solaire, ajoutant ainsi de l'énergie verte au réseau électrique et produisant des certificats d'énergie renouvelable que nous pourrons utiliser. Nous continuerons de faire preuve de leadership dans le cadre de notre approche authentique et transparente pour nous attaquer aux changements climatiques dans les années à venir.

En plus de fixer des cibles en matière de transformation d'énergie et de réduction d'émissions de GES, bon nombre de nos offres de produits et de services, y compris les solutions de TELUS Agriculture et nos offres de soins de santé virtuels, comme Babylon par TELUS Santé, sont également compatibles avec un avenir à faibles émissions de carbone. En construisant un réseau à large bande qui permet à nos clients de vivre et de travailler à l'endroit de leur choix et en offrant des produits qui permettent aux clients de se rejoindre virtuellement, nous aidons les clients à réduire leur empreinte environnementale en limitant les déplacements et en rendant leurs interactions plus efficaces.

NOUS AVONS UN OBJECTIF FERME D'ATTEINDRE LA CARBONEUTRALITÉ D'ICI 2030

De 2010 à 2019 – Une décennie de réductions importantes d'émissions et de consommation d'énergie

- ✔ Réduction de 15 % de la consommation d'énergie au Canada
- ✔ Réduction de 30 % des émissions de GES au Canada
- ✔ 20 308 MWh d'énergie solaire renouvelable produite et achetée
- ✔ Économie de 566 GWh grâce à l'amélioration de notre efficacité énergétique, notamment par la mise hors service d'équipement en double, par l'optimisation du réseau et par l'utilisation d'espace immobilier de la bonne taille
- ✔ Signature de deux accords d'achat d'énergie d'une capacité de 86 MW d'électricité renouvelable

2020 Gestion de l'énergie en situation de COVID-19

- ✔ Réduction de 5,2 % de la consommation d'énergie dans l'ensemble de la société
- ✔ Nouvelles cibles relatives aux déplacements d'affaires et des employés
- ✔ Transformation rapide du télétravail (95 % des employés à la fin de 2020)
- ✔ Production d'énergie renouvelable de 22 021 éq. MWhs
- ✔ Signature de deux nouveaux AAE d'une capacité de 67 MW d'électricité renouvelable
- ✔ Réduction sur 12 mois de 14,8 % des émissions de GES absolues
- ✔ Réduction sur 12 mois de 78 % des émissions d'éq. CO_2 provenant des déplacements d'affaires

De 2021 à 2030 En route vers la carboneutralité

- ⊙ Établissement d'objectifs fondés sur la science en 2021 qui seront atteints d'ici 2030
- ⊙ Augmentation de la portée de l'évaluation pour inclure les émissions de GES des champs d'application 1 et 2 pour les nouvelles acquisitions lorsqu'elles sont réalisées
- ✔ Réalisations antérieures
- ⊙ Élaboration d'une stratégie d'électrification des parcs de véhicules pour réduire les émissions de GES liées à la consommation d'essence
- ⊙ Évaluation des nouvelles sciences et technologies et de leur potentiel de réduction des émissions de GES
- ⊙ Cibles et objectifs futurs
- ⊙ Adaptation aux règlements et aux lois en évolution dans les territoires dans lesquels nous exerçons des activités
- ⊙ Atteinte de la carboneutralité d'ici 2030

CARBONEUTRALITÉ

Consommation d'énergie et émissions de GES

Notre empreinte énergétique comprend l'énergie directe et indirecte utilisée pour notre entreprise qui s'inscrit dans les limites de notre contrôle opérationnel, tant au Canada qu'à l'étranger. Cette énergie comprend l'énergie utilisée dans les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires, dans nos sites de tours cellulaires et dans nos parcs de véhicules, ainsi que le carburant utilisé par les génératrices à distance.

En 2020, en réponse à la pandémie de COVID-19, nous avons réussi à faire en sorte que 95 pour cent des membres de notre équipe soient en télétravail. Cette transition nous a permis de mettre en mode « hibernation » un certain nombre de nos plus importants immeubles à bureaux et d'autres actifs immobiliers non reliés au réseau, ce qui a entraîné une baisse considérable de 5,7 pour cent de notre consommation d'énergie. Nous sommes conscients que cette baisse causée par des événements ne pourra être maintenue dans un avenir post-pandémie, mais l'année 2020 nous a donné des leçons inestimables en matière d'atteinte d'objectifs de rendement et de service tout en étant en télétravail.

En 2020, l'indicateur d'efficacité énergétique (IEE) de nos centres de données était de 1,308, et notre consommation totale d'électricité s'est élevée à 76 126 MWh. Nos centres de données étaient alimentés par des sources renouvelables d'électricité solaire en Alberta (29 % de l'alimentation totale en électricité des centres de données) et par des sources d'électricité à faibles émissions au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique.

Énergie renouvelable

Nous avons négocié deux AAE supplémentaires en 2020 qui ajouteront une capacité de production solaire d'électricité de 67 MW au réseau électrique de l'Alberta en 2022. Au total, nous avons signé quatre AAE en Alberta : trois d'une capacité de production solaire d'électricité de 82 MW et une d'une capacité de production éolienne d'électricité de 71 MW. Nous serons propriétaires des crédits d'énergie renouvelable générés par ces installations, et nous les comptabiliserons chaque année pour aider à l'atteinte de nos objectifs en matière d'électricité renouvelable et de carboneutralité. Le fait d'investir dans l'électricité renouvelable permettra non seulement d'assurer une croissance durable de notre entreprise principale en alimentant notre réseau en électricité provenant de sources vertes mais aura également des effets financiers positifs sur notre organisation.

4 AAE
signés en Alberta au total

82 MW
de capacité de production d'énergie solaire signée pour 3 AAE en Alberta

71 MW
de capacité de production d'énergie éolienne signée pour un AAE en Alberta

Consommation d'énergie à l'échelle de la société[1]

Consommation à l'échelle de la société (éq. MWh)	2020	2019	2018	2017
Champ d'application 1	236 142	277 077	295 161	317 788
Champ d'application 2	825 657	848 801	872 146	904 865
Consommation d'énergie à l'échelle de la société	1 061 799	1 126 322	1 167 307	1 222 653
Production d'énergie renouvelable[2]	22 021	20 308	22 407	30 000

1 Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.
2 2018-2020 : certificats d'énergie renouvelable (CER) obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2017 : achat de CER sur le marché.

Intensité énergétique nationale à l'échelle de la société[1]

Intensité (éq. MWh)[2]	2020[3]	2019	2018	2017
éq. MWh par M$ de produits d'exploitation	68,50	73,09	78,10	87,98
éq. MWh par connexion client	0,066	0,074	0,087	0,094

1 Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.
2 Le calcul de l'intensité énergétique en éq. MWh à l'échelle nationale tient compte des sources d'énergie qui correspondent aux champs d'application 1 et 2 pour 2019 et les années antérieures.
3 Le calcul de l'intensité énergétique en éq. MWh à l'échelle de la société tient compte des sources d'énergie qui correspondent aux champs d'application 1 et 2.

Cibles fondées sur des données scientifiques

Afin de garantir le succès et l'impact de nos efforts en matière de durabilité, nous avons adopté les lignes directrices établies par l'initiative Science Based Targets (cibles fondées sur les données scientifiques (CDS)[10]. L'atteinte de nos CDS nous aidera à satisfaire à l'obligation de limiter le réchauffement climatique à moins de deux degrés Celsius et à poursuivre nos efforts pour limiter le réchauffement à 1,5 °C, afin de respecter les réductions d'émissions requises prévues par l'Accord de Paris. Nous nous sommes engagés à atteindre les réductions suivantes :

- Réduction de nos émissions reliées aux champs d'application 1 et 2 de 46 pour cent d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019
- Réduction de nos émissions reliées au champ d'application 3 provenant des déplacements d'affaires et des employés de 46 pour cent d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019
- Réduction de l'intensité des émissions reliées au champ d'application 3 provenant des biens et produits achetés et de l'utilisation des produits vendus par TELUS de 55 pour cent d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019.

Notre consommation d'énergie et nos émissions de GES sont catégorisées en fonction des trois champs d'application établis dans la norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise du protocole des gaz à effet de serre.

CHAMP D'APPLICATION 1

Sources d'énergie directe, comme les combustibles, qui comprennent le gaz naturel, l'essence, le diésel, le propane et l'huile de chauffage

CHAMP D'APPLICATION 2

Sources d'énergie indirecte, comme l'électricité utilisée pour alimenter notre réseau et nos bureaux

CHAMP D'APPLICATION 3

Autres sources d'émissions indirectes, comme le voyage aérien, les déplacements domicile-travail des employés, les biens achetés, les biens d'équipement et l'utilisation de produits TELUS vendus

En 2020, nous avons réduit nos émissions absolues de GES de 15,8 pour cent comparativement à 2019. Les réductions peuvent être attribuables aux programmes d'efficacité énergétique, aux inoccupations temporaires des bureaux occasionnées par la pandémie de COVID-19 et à une réduction importante des émissions du réseau électrique de l'Alberta. Nous avons également réduit notre incidence nette par 4,3 pour cent grâce à la comptabilisation de crédits d'énergie renouvelable certifiés EcoLogo générés par la centrale solaire de Brooks, en Alberta.

Émissions de GES à l'échelle de la société (t éq. CO_2)[1]

Émissions de GES à l'échelle de la société	2020	2019	2018	2017[2]
Champ d'application 1	53 002	61 393	65 039	68 931
Champ d'application 2	214 590	256 497	264 070	290 618
Émissions totales de GES à l'échelle de la société	267 592	317 890	329 109	359 549
Répercussions sur la réduction d'énergie renouvelable[2]	13 742	15 311	17 119	23 700
Émissions nettes de GES	**253 850**	**302 579**	**311 990**	**335 849**

1 Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.
2 2018-2020 : certificats d'énergie renouvelable (CER) obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2017 : achat de CER sur le marché.

En 2020, nous avons affiché une amélioration d'environ 11,4 pour cent de l'efficience de nos émissions de GES par millions de dollars de produits d'exploitation et une amélioration d'environ 5,6 pour cent de l'efficience de nos émissions de GES par connexion client.

Intensité des émissions de GES au pays

Tonnes d'éq. CO_2[1]	2020[3]	2019	2018	2017[2]
GES par M$ de produits d'exploitation (t éq. CO_2)	17,26	19,47	21,04	24,95
GES par connexion client (t éq. CO_2)	0,017	0,018	0,022	0,026
GES par téraoctet de données (t éq. CO_2)	0,015	–	–	–

1 Le calcul des émissions de GES en t éq. CO_2 tient compte des sources d'énergie à l'échelle nationale qui correspondent aux champs d'application 1 et 2 pour 2019 et les années antérieures. Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.
2 Le calcul de l'intensité des GES pour 2017 tient compte des produits d'exploitation après rectification de 13,4 M$ (13,3 M$ auparavant).
3 Le calcul des émissions de GES en t éq. CO_2 tient compte des sources d'énergie à l'échelle de la société qui correspondent aux champs d'application 1 et 2.

10 Au moment de la publication, ces cibles étaient en cours de validation par l'intermédiaire de l'initiative Science Based Targets. Veuillez consulter notre site Web pour obtenir des mises à jour.

Émissions reliées au champ d'application 3

Comme c'est le cas pour un grand nombre de nos paramètres d'énergie en 2020, les émissions reliées au champ d'application 3 provenant des déplacements d'affaires et des déplacements domicile-travail des employés ont été touchées drastiquement par la pandémie. Les déplacements d'affaires ont été considérablement restreints pour l'année, tout comme les déplacements domicile-travail de nos employés, étant donné que 95 pour cent de nos employés étaient en télétravail. Toutes les réductions d'émissions doivent être évaluées en fonction du contexte de la COVID-19. Les kilomètres totaux en déplacements par voie aérienne par des passagers de nos employés canadiens ont diminué de 80 pour cent en 2020 comparativement à 2019, ce qui a fait en sorte que les émissions pour voyages aériens se sont élevées à 2 026 tonnes d'éq. CO_2.

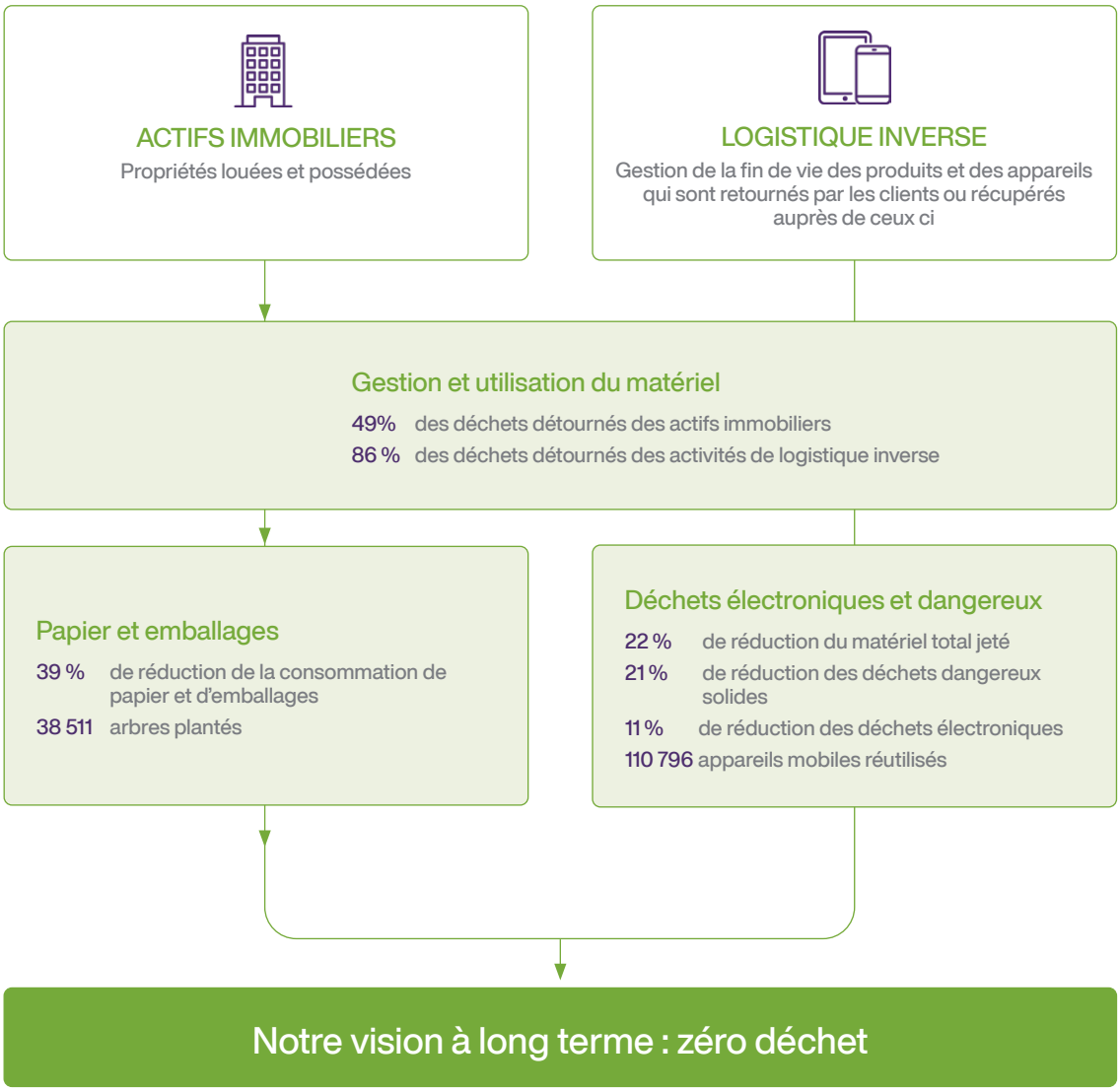
Pour obtenir une ventilation détaillée de nos données de rendement en matière d'émissions de GES et de consommation d'énergie, veuillez vous reporter à notre bilan ESG.

Utilisation responsable des ressources

Nous reconnaissons que les ressources du monde ne sont pas sans limites et que nous ne pouvons compromettre la capacité des générations futures à combler leurs besoins. Chez TELUS, nous cherchons non seulement à recycler et à composter nos déchets, mais à créer des flux de matériel en circuit fermé, à réduire l'utilisation non essentielle de papier et d'emballages et à repenser le matériel utilisé dans notre industrie.

L'utilisation responsable de ressources comprend la gestion des déchets et de l'utilisation de matériel, le papier, les déchets électroniques, la récupération d'équipement et l'eau. Le point commun liant ces éléments est notre engagement à gérer le matériel de façon durable et notre vision à long terme de devenir une société zéro déchet. La majorité des ressources utilisées par TELUS sont associées aux activités réalisées au sein de nos actifs

GESTION DES RESSOURCES ET DES DÉCHETS EN 2020



immobiliers, soit des propriétés dont nous sommes locataires ou propriétaires, ou aux activités réalisées dans le cadre de la logistique inverse, qui passe par le retour des biens par les utilisateurs finaux aux fins de leur réutilisation, de leur remise à neuf, de leur recyclage ou de leur disposition de façon durable.

En 2020, nous avons lancé une évaluation du modèle d'économie circulaire afin de repérer des opportunités au sein de nos opérations qui permettraient l'utilisation de ressources régénératrices et contribueraient à couper le lien entre la croissance de l'entreprise et la consommation de ressources limitées. L'évaluation est une première étape essentielle, et nous nous concentrerons davantage sur des projets ayant trait à l'économie circulaire en 2021.

En 2020, nous avons réduit les déchets en provenance de nos actifs immobiliers au Canada, y compris les propriétés dont nous sommes propriétaires ou locataires, de plus de 22 pour cent. Nous avons également augmenté notre taux de détournement total de toutes les sources, le faisant passer de 67,9 pour cent en 2019 à 69,3 pour cent en 2020. Cette baisse des déchets en provenance des actifs immobiliers s'explique en partie par l'adoption du télétravail par les membres de l'équipe en raison de la pandémie de COVID-19. Toutefois, l'accroissement soutenu de nos services de recyclage et l'importance accrue que nous accordons à la réduction des déchets à la source ont également contribué à la hausse du recyclage et du compostage et à la réduction des déchets totaux.

Déchets et recyclage par source au Canada (en tonnes métriques)[1]

Source	Logistique inverse	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Globalement
2020				
Recyclage	5 327	1 506	938	7 771
Enfouissement	877	2 118	445	3 439
Total	6 204	3 623	1 383	11 210
Taux de détournement (%)	86	42	68	69

1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nous avons déplacé d'un trimestre notre exercice 2019. Les données de 2020 qui précèdent couvrent la période du 1er octobre 2019 au 30 septembre 2020.

Déchets électroniques au Canada

Type de déchets	2020	2019	2018	2017
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles	1 521	1 701	2 006	2 283
Appareils mobiles (unités)	110 796[1]	226 894	298 529	210 292

1 La réduction du recyclage d'appareils mobiles en 2020 découle du fait qu'un nombre inférieur de clients ont choisi les retours en magasin et les échanges pendant les restrictions sanitaires liées à la pandémie de COVID-19. Même si TELUS continue d'offrir un programme de retour affranchi par la poste, davantage de clients ont choisi le recyclage par des tiers et de conserver leurs appareils usagés.

Déchets dangereux

Nos activités au Canada génèrent de petites quantités de déchets dangereux, comme des contenants d'aérosol, des batteries et de l'huile à moteur. En 2020, la réduction des déchets dangereux s'est poursuivie grâce à la recherche active de produits de rechange non dangereux. Nous avons réussi à réduire nos déchets dangereux alors même que nous installions de nouveaux points de collecte dans plus de 50 emplacements en Colombie-Britannique et en Alberta, pavant la voie pour la poursuite des améliorations dans le futur.

Déchets dangereux au Canada

Type de déchets	2020	2019	2018	2017
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	474	600	29 485	1 561
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (L)	319	218	5	3 023
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre parc de véhicules (tm)	136	52	241	628

Papier et emballages

En 2020, TELUS a lancé une Politique relative au papier et aux emballages durables conforme à notre objectif de réduire notre consommation de papier et d'emballages de 10 pour cent sur douze mois tout en obtenant la totalité de notre papier d'impression acheté de sources dites sans arbres. Grâce à la facturation électronique, au marketing numérique et à l'optimisation des emballages, nous avons été en mesure de réduire considérablement notre consommation, avec une réduction de 40 pour cent[11] entre 2019 et 2020.

Pour ce qui est du papier et des emballages que nous consommons, nous en contrebalançons l'utilisation en plantant des arbres en collaboration avec Arbres Canada. En 2020, nous avons planté ces arbres dans le territoire de la Première Nation Tootinaowaziibeeng, au Manitoba. Planter des arbres dans nos collectivités aide à capturer le carbone, à créer une reforestation naturelle, à fournir de l'oxygène et à améliorer l'habitat de la faune pour les générations à venir.

Programme Des arbres pour notre papier[1,2,3]

Ressource	2020	2019	2018
Papier d'impression (tonnes métriques)	15	38	48
Papier et emballages (tonnes métriques)[4]	541	893	1 547
Arbres plantés	38 511	53 741	54 252

1 Données de 2019-2020 couvrant notre marché des services résidentiels et toutes les provinces canadiennes.
2 Nous plantons des arbres en fonction de la quantité totale de papier et d'emballages utilisée durant l'année précédente.
3 Nous ne faisons état que des achats de papier par les employés qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.
4 Nous avons mis à jour nos données relatives au papier et aux emballages de 2019 pour corriger une erreur de déclaration, qui avait été communiquée à 997 tonnes métriques.

Eau

L'utilisation responsable de l'eau est essentielle à l'atteinte de nos objectifs en matière de durabilité environnementale. Nos sources d'approvisionnement en eau comprennent les réseaux d'aqueduc municipaux ou d'autres services d'eau, et l'eau utilisée est destinée principalement aux systèmes de chauffage et de climatisation ainsi qu'à l'eau potable dans nos espaces de bureaux. Par conséquent, nous participons aux efforts de gestion des eaux municipales, qui correspondent aux réglementations environnementales locales, dans les secteurs où nous exerçons nos activités. En plus, notre SGE certifié ISO 14011 nous positionne en tant que chef de file mondial en excellence environnementale, y compris en ce qui concerne la gestion de l'eau (reportez-vous aux pages 38-39 pour obtenir de plus amples renseignements).

À l'heure actuelle, nous ne consommons pas des quantités importantes d'eau dans des régions où l'eau se fait rare, mais nous continuons de surveiller activement nos répercussions liées à l'eau en effectuant des inspections mensuelles régulières et préventives de l'état des bâtiments et en mettant en place des systèmes de déclaration par appel téléphonique de nouvelles fuites ou d'autres situations problématiques liées à l'eau afin que des services de réparation sur demande soient fournis. En 2020, nous avons utilisé moins d'eau que l'année précédente, comme le démontre le tableau ci-après. Cette baisse résulte de nombreux projets de gestion efficace de l'eau, y compris l'installation d'équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) plus récents et plus efficaces.

En 2020, après un examen approfondi des données relatives à notre utilisation d'eau, nous nous sommes fixé comme objectif de réduire de moitié l'intensité de notre consommation d'eau, par téraoctet de trafic de données sur notre réseau, d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019. Cet objectif a été fixé afin de suivre nos objectifs d'efficacité énergétique ainsi que les lignes directrices réglementaires locales et de faire croître notre entreprise de façon durable.

Consommation d'eau[1]

Consommation à l'échelle de la société	2020	2019	2018	2017
Consommation d'eau au pays (millions de litres)	375	494	563	647
Consommation d'eau à l'étranger (millions de litres)	176	243	153	178
Total de la consommation d'eau (millions de litres)	**551**	**737**	**761**	**825**

1 Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures effectuées en cours d'année.

11 Ce résultat a été touché en partie par la pandémie de COVID-19

Les membres de l'équipe TELUS à Edmonton déménageront dans un nouveau milieu de travail écologique certifié LEED en 2021. Le bâtiment est assorti de panneaux solaires intégrés à la conception générale de la propriété qui produisent environ 89 000 kWh par année, comblant ainsi environ 77 pour cent de l'utilisation d'énergie électrique du site. Les caractéristiques écologiques supplémentaires comprennent des systèmes de collecte de la lumière du jour, afin de réduire la quantité d'éclairage électrique nécessaire, et des bornes de recharge doubles pour véhicules électriques, en vue d'un éventuel parc de véhicules électriques de l'équipe de services résidentiels numériques.

Système de gestion environnementale

Le succès de l'ensemble de nos initiatives de durabilité environnementale repose sur notre SGE. En 2020, TELUS s'est soumise aux audits externes nécessaires pour confirmer la conformité de son SGE avec la norme ISO 14001:2015 révisée. Cette certification ISO fait de nous un chef de file mondial en excellence environnementale. Elle nous amène aussi à améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale.

Audits et évaluations de sites

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires et aux normes de TELUS et de conserver notre certification ISO 14001, nous effectuons régulièrement des évaluations de nos sites et des audits de nos activités. Aucun manquement majeur n'a été révélé par ces audits en 2020, et les manquements mineurs ont été beaucoup moins nombreux que par les années passées. À la lumière des audits, les aspects à améliorer continuent d'avoir trait au nettoyage des installations, au calendrier d'entretien de l'équipement, à la signalisation et au contrôle des documents.

En plus des audits officiels, plus de 2 000 évaluations des installations sont réalisées par les techniciens réseau chaque année.

Formation

La formation en environnement offerte à nos employés et contractuels est une composante clé du SGE. La formation porte entre autres sur l'intervention et le signalement en cas de déversement et de rejet de matières ainsi que sur le transport et l'élimination des déchets. En 2020, les employés ont suivi collectivement 2 118 formations portant sur l'environnement, et 2 127 formations avaient été suivies en 2019.

Conformité

Nous présentons des rapports trimestriels au comité de gouvernance de notre conseil portant sur des enjeux qui donnent lieu à des avertissements écrits ou à des enquêtes par les autorités réglementaires. Un incident a été signalé en 2020 : le 3 décembre 2020, TELUS a reçu une lettre d'avertissement du ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique pour la présentation tardive de notre plan de gestion de l'équipement électronique. Nous avons depuis obtenu du ministère des précisions sur les exigences relatives au renouvellement afin de prévenir toute situation problématique ultérieure.

Déversements et rejets

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

La majorité (plus de 85 pour cent) des incidents de déversement que nous avons enregistrés étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Les rejets d'hydrocarbures halogénés sont plus susceptibles de se produire lors des périodes de grande chaleur, qui imposent un stress supplémentaire aux systèmes. Nous poursuivons nos recherches pour des technologies de refroidissement plus efficaces.

Nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme étant graves et devant être signalés et nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet pour cette catégorie. En 2020, nous n'avons eu aucun déversement de catégorie A.

En 2020, nous avons connu une hausse considérable du volume de liquides déversés, qui s'explique principalement par un important déversement d'eaux de traitement d'un système de traitement des eaux d'une installation de TELUS à Burnaby, en Colombie-Britannique. L'eau a été déversée dans le réseau d'égouts pluvial en raison de l'arrêt d'une pompe et d'une défectuosité du système de secours. L'eau de traitement déversée répondait aux critères du réseau d'égouts pluvial et n'a donc pas eu une incidence importante sur l'environnement.

Ventilation des déversements au Canada

Déversements[1]	2020	2019	2018	2017
À signaler	27	39	32	25
Non à signaler[2]	174	163	204	197
Nombre total de déversements et de rejets	201	202	236	222
Volume approximatif (L)[3]	52 807	2 125	486	6 814
Poids approximatif (kg)[4]	1 317	1 791	1 698	1 360
Catégorie A – À signaler, grave[5]	0	3	2	1
Catégorie B – À signaler, important[5]	43	46	51	37
Catégorie C – Non à signaler, non important[5]	158	153	183	184

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

Résoudre le problème de la contamination

TELUS dresse la liste des sites contaminés prioritaires en utilisant une grille de risques fondée sur le guide publié par le Conseil canadien des ministres de l'environnement. La contamination des sites résulte d'anciens déversements de carburant dans des endroits éloignés où des génératrices fonctionnant au diesel étaient utilisées pour faire fonctionner l'équipement. Nous avons pour objectif annuel de terminer les travaux de remédiation sur cinq sites, et nous y sommes parvenus en 2020. On entend par « site réhabilité » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices appropriées pour le sol et/ou les eaux souterraines.

Émissions de radiofréquence

Innovation, Science et Développement économique Canada (ISDE) est responsable de l'établissement des limites sécuritaires s'appliquant aux niveaux de signal des appareils radio. Nous estimons que les appareils mobiles que nous vendons, nos antennes cellulaires et nos autres appareils connexes sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines applicables. De plus amples renseignements sur nos émissions de radiofréquences se trouvent à la page 119 de notre rapport annuel 2020.

L'emplacement des antennes cellulaires est du ressort exclusif d'ISDE, qui en définit les règles dans la circulaire CPC-2-0-03 pour les fournisseurs de services de télécommunications. Si l'installation d'une nouvelle antenne est nécessaire, nous suivons le processus de consultation publique par défaut pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole.

Innovation en soins de santé

Nos investissements et notre innovation par l'intermédiaire de notre portefeuille TELUS Santé constituent l'exemple parfait de notre vocation sociale et s'attaquent à l'un des enjeux les plus urgents au Canada – l'accès aux soins de santé et l'efficacité des services en santé. TELUS Santé collabore depuis plus de dix ans avec les autorités en santé, des partenaires dans les collectivités et les parties prenantes pour bâtir un système de santé plus durable mettant à profit le pouvoir de la technologie.

Plus de 3 milliards de dollars

investis par TELUS dans l'écosystème de santé canadien au cours des 10 dernières années pour stimuler l'innovation numérique

Plus de 111 000

cliniciens, pharmaciens et professionnels en santé connexes sont connectés à l'écosystème de TELUS Santé

Gouvernance et supervision

L'expression « soins de santé virtuels » est souvent utilisée pour décrire la télémédecine, la télésanté et les soins de santé virtuels et correspond à l'offre d'un accès en temps réel, en tout temps, à des professionnels en santé au moyen d'un appareil mobile, par appel téléphonique, par texto ou par vidéoconférence.

Selon les parties prenantes du secteur de la santé, il est impératif d'améliorer la satisfaction, l'expérience et la sécurité des patients, de faciliter l'accès aux soins cliniques et de réduire leurs coûts.

Guidée par ces objectifs, l'équipe TELUS Santé a cerné cinq principaux domaines dans lesquels notre technologie en information médicale et en communication peut améliorer la prestation des soins de santé :

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

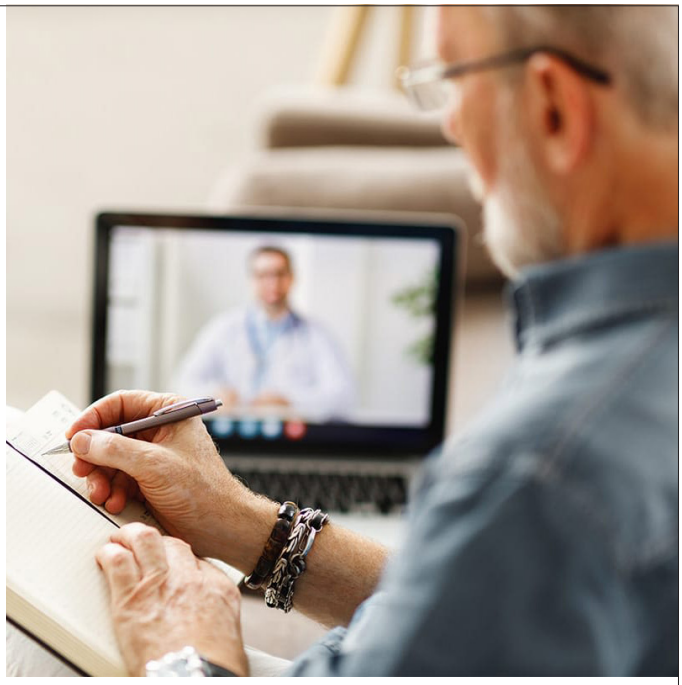
Accès aux soins de santé

L'expression « soins de santé virtuels » est souvent utilisée pour décrire la télémédecine, la télésanté et les soins de santé virtuels et correspond à l'offre d'un accès en temps réel, en tout temps, à des professionnels en santé au moyen d'un appareil mobile, par appel téléphonique, par texto ou par vidéoconférence.

En plus de permettre de poser des diagnostics et de donner des soins primaires pour traiter des maux communs, les soins virtuels offrent également un accès à une vaste gamme de services de soins non cliniques, comme le soutien en santé mentale, la gestion de maladies chroniques et même des références pour consulter des spécialistes ou la préparation d'ordonnances. TELUS Santé offre des solutions de soins de santé virtuels qui mettent en contact patients et fournisseurs de soins de santé au moyen de leurs téléphones intelligents. Voici certaines de ces solutions :

- Babylon par TELUS Santé est une application complète et un service qui offre un soutien tant pour les besoins en santé physique qu'en santé mentale, et propose un accès virtuel à un médecin, à un conseiller en santé mentale ou à un diététicien en plus de fournir des outils de soins de santé préventifs, comme Analyse des symptômes, Suivi et Bilan de santé.
- Les soins virtuels offerts par TELUS Santé, comme Akira par TELUS Santé et l'acquisition récente de EQ Care, permettent d'offrir des soins de santé virtuels sur demande pour faciliter l'accès aux soins de santé pour les employés et leurs familles. Le service, qu'il est possible d'utiliser au moyen de son téléphone intelligent ou de son ordinateur, est disponible en tout temps en français et en anglais et offre un accès direct à des consultations médicales avec des cliniciens par messagerie texte ou vidéo sécurisée.

Effectuer un virage en santé mentale pendant la COVID-19 et par la suite



La pandémie de COVID-19 a eu de graves répercussions sur la santé et le bien-être des Canadiens. TELUS est consciente que les facteurs de stress supplémentaires liés à la santé ou de nature sociale ou économique ont eu un effet dévastateur sur la santé mentale de notre nation. Heureusement, la technologie, comme les services de soins virtuels sur demande, facilite l'accès aux soins de santé pour les Canadiens.

Par l'intermédiaire de la plateforme Babylon par TELUS Santé, les Canadiens peuvent consulter des médecins, des conseillers en santé mentale et des diététiciens et cerner des facteurs de risque ou faire des choix positifs sur leur style de vie à l'aide de nos outils numériques. Cette application facile à utiliser permet aux consommateurs d'obtenir l'aide dont ils ont besoin en privé, de leur domicile, réduisant ainsi les obstacles pour obtenir des soins de qualité en santé mentale.

Le service Akira par TELUS Santé est également offert en tout temps, partout au pays. Akira offre du soutien en santé mentale par messagerie texte, rendant ainsi les conversations difficiles plus faciles à initier. Les cliniciens effectuent un suivi proactif des clients, construisant ainsi des relations importantes qui les aident à repérer des problèmes de santé mentale qui peuvent être présentés comme des problèmes physiques. En outre, des psychiatres sur place travaillent avec nos infirmières praticiennes pour offrir un soutien plus approfondi en santé mentale et des plans de traitement personnalisés, comblant ainsi le manque d'aide psychiatrique en personne.

L'application mobile Espri par TELUS Santé permet aux organisations de soutenir leurs membres en offrant des ressources ciblées en santé mentale. Lancée en 2020, l'application propose des ressources et du contenu en santé mentale et en mieux-être, aide les équipes en ligne de front à améliorer leur résilience et offre également des ressources aux familles et à leurs êtres chers.

Tout au long de la pandémie, le Réseau Une Vie saine de TELUS a offert aux abonnés au service Télé OPTIK du contenu informatif et intéressant portant sur le bien-être et la prévention de la pandémie de COVID-19 tout en aidant les clients à demeurer actifs et en santé à la maison grâce à une offre de contenu portant sur la santé mentale, la nutrition, le yoga et l'exercice.

- Les programmes télésoins à domicile partout au Canada permettent aux patients d'envoyer de façon sécuritaire des données biométriques quotidiennes à leurs équipes de soins, qui peuvent intervenir sur-le-champ. Les programmes de télésoins à domicile permettent d'effectuer une surveillance des patients afin de les aider rapidement au besoin de façon à éviter un déclin de leur état de santé et de réduire les visites aux soins intensifs.
- La fonction Visite virtuelle du DME de TELUS est une solution encryptée de DME intégrée qui permet d'effectuer des consultations virtuelles par téléphone, texto ou vidéo. Les cliniciens peuvent accéder à l'information sur la santé des patients et mettre à jour leurs dossiers médicaux en utilisant les méthodes de travail habituelles liées aux DME, assurant ainsi la continuité des soins et leur documentation.
- Compagnon Santé connectée^MC de TELUS est un service personnel d'alerte médicale qui offre à nos aînés bien-aimés un accès en tout temps à un service d'urgence en appuyant sur un bouton ou en s'abonnant au service facultatif de détection des chutes.
- Cliniques TELUS Santé : TELUS Santé a fait l'acquisition de Groupe Santé Medisys en 2018 et, en 2020, les activités de Groupe Santé Medisys (soit Copeman Healthcare Centre, Medisys et Horizon) ont été regroupées sous un même nom pour former les Cliniques TELUS Santé, un réseau connecté de 16 cliniques médicales de premier plan qui offrent des soins grandement personnalisés, améliorent les expériences des clients et facilitent l'accès à un vaste éventail de services pour les Canadiens.

Gestion des maladies chroniques

Nous croyons que pour être réellement efficaces, les programmes de gestion des maladies chroniques doivent être axés sur le patient, favoriser les soins autoadministrés, s'appuyer sur des résultats probants et miser sur des outils et des technologies de pointe. Nos solutions favorisent l'efficacité et la collaboration accrue entre patients, médecins et pharmaciens, en plus d'améliorer les retombées pour les patients. En voici quelques-unes :

- Dossier Collaboratif Santé (DCS) : Plateforme moderne de santé numérique infonuagique qui combine une gamme complète d'outils de mobilisation des patients intégrée parfaitement à une solution intuitive et personnalisable de dossiers médicaux
- Dossiers médicaux électroniques (DME) : Plateforme qui permet de consigner, d'organiser et de présenter les renseignements du patient de façon personnalisée et conviviale. Il est ainsi plus facile de distinguer les patients à risque de ceux qui n'ont besoin que d'un suivi de routine
- Dossiers de santé personnels (DSP) : Plateforme qui permet aux patients d'échanger des renseignements de façon sécurisée avec le personnel médical et de gérer leur propre santé
- Télésoins à domicile : Plateforme qui permet aux médecins de suivre leurs patients de près, peu importe où ils se trouvent
- Système d'information clinique OACIS : Plateforme qui fournit les antécédents médicaux consolidés des patients en tirant profit des infrastructures de santé actuelles afin de donner aux cliniciens l'accès aux données les plus récentes et les plus précises.

Erreurs de médication et non-observance thérapeutique

Les effets indésirables des médicaments, les erreurs d'ordonnance et le fait que des patients n'adhèrent pas à leur traitement médicamenteux sont des problèmes fréquents au pays. De plus, la hausse du prix des médicaments exerce une pression financière sur les patients, les employeurs et les gouvernements.

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

- Système d'information sur les médicaments : Met en contact pharmaciens, médecins et autres professionnels de la santé autorisés, qui peuvent accéder au profil pharmacologique des patients et y documenter leurs observations
- Plateforme d'intégration des soins de santé de TELUS : Offre aux pharmaciens, aux médecins et aux autres professionnels de la santé un accès sécurisé au dossier médical électronique des patients. Les équipes médicales peuvent ainsi obtenir les renseignements précis, complets et à jour dont elles ont besoin pour prodiguer les meilleurs soins possible
- Espace pharma TELUS : Permet aux patients de consulter la liste des médicaments inscrits dans leur dossier, de demander des renouvellements d'ordonnance et d'obtenir des renseignements à jour sur leurs ordonnances.
- PharmaConnect[MC] : Service de communication avec les patients intégré au système de gestion d'officine Kroll[MC]. Les patients peuvent consulter leur dossier pharmacologique et demander des renouvellements virtuellement.

Permettre à notre système de santé de respirer pendant la COVID-19

Les capacités des systèmes de santé ont été mises à rude épreuve dans plusieurs régions du Canada en raison de la pandémie de COVID-19. L'un des plus grands défis demeure d'assurer la surveillance proactive de volumes importants de cas de COVID-19 et de contacts, de gérer un nombre accru d'hospitalisations et de s'assurer que les gens obtiennent des soins pour leurs conditions de santé lorsqu'ils en ont besoin.

En réponse à la pandémie, TELUS Santé a travaillé pour déployer notre plateforme de télésoins à domicile TELUS dans l'ensemble du pays afin d'équiper instamment les professionnels en soins de santé avec des outils numériques essentiels leur permettant d'offrir des soins aux Canadiens. La plateforme de télésoins à domicile de TELUS permet aux cliniciens d'offrir des soins aux patients à distance pendant que ces derniers demeurent dans le confort de leur foyer. Grâce aux télésoins à domicile de TELUS, les patients envoient leurs signes vitaux et des autoévaluations aux cliniciens au moyen d'une connexion Internet sécurisée. Les cliniciens surveillent les patients pour détecter rapidement des signes de déclin de l'état de santé, permettant ainsi des interventions en temps opportun.

La plateforme de télésoins à domicile de TELUS permet aux cliniciens de gérer et de surveiller à distance les gens atteints de COVID-19 ou exposés à la COVID-19 et de leur prodiguer des soins, ce qui réduit la pression sur les hôpitaux, améliore leur efficacité et réduit l'exposition au virus. En 2020, nous sommes fiers d'avoir élargi la portée du déploiement de la plateforme de télésoins à domicile de TELUS, la faisant passer d'une seule province (Colombie-Britannique) à trois provinces supplémentaires (Alberta, Saskatchewan et Nouvelle-Écosse), d'avoir raccourci nos délais de déploiement à deux semaines et d'avoir géré une hausse de 100 pour cent des patients actifs suivis par des cliniciens, pour conclure l'année avec plus de 14 000 patients inscrits à la plateforme.

Dossiers de santé personnels

TELUS propose des outils de santé en ligne pour aider les gens à conserver de saines habitudes de vie, à comprendre les risques de maladies chroniques ou autres, à changer leur comportement de façon à réduire les risques et, s'ils sont malades, à prendre en charge leur maladie efficacement. Nos solutions efficaces de DME, de DSP et de télésurveillance des patients favorisent l'efficacité et la collaboration entre patients, médecins et pharmaciens, en plus d'améliorer les retombées pour les patients.

Solutions en ligne conviviales, les DSP permettent aux patients de gérer l'information sur leur santé en leur brossant un portrait autogéré de leur dossier médical. Les Canadiens peuvent aussi se servir de leur DSP en cas d'urgence, en voyage ou lorsqu'ils consultent un médecin qui ne connaît pas tous leurs antécédents médicaux.

Amélioration du rendement

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

La plateforme d'interconnexion TELUS Santé est une plateforme sécurisée fondée sur des normes et indépendante de tout fournisseur, qui permet aux cliniciens en soins de santé primaires d'échanger entre eux pour améliorer la qualité des soins. S'appuyant sur un éventail d'outils intégrés de TELUS et de ses partenaires, la plateforme est directement intégrée au système de gestion de la pratique des professionnels de la santé. Elle améliore la prestation de soins en permettant l'utilisation de solutions, comme PrescripTIon (ordonnances électroniques) et MedDialog[MD] (communication clinique), et de la prise de rendez-vous en ligne par les patients.

Outiller les Canadiens grâce à la connectivité

Fidèles à notre vocation sociale de connecter tous les Canadiens pour un monde meilleur, nous sommes déterminés à exploiter notre technologie de pointe et notre compassion pour stimuler des changements sociaux positifs et produire des retombées remarquables sur le plan humain.

TELUS Averti

TELUS Averti, qui en est maintenant à sa huitième année, est un programme d'éducation en technologies numériques qui outille les Canadiens pour qu'ils demeurent en sécurité dans notre monde numérique. Le programme, soutenu par l'Association canadienne des chefs de police et offert gratuitement, propose des ateliers et des ressources en ligne portant sur la protection en ligne de la sécurité, de la vie privée et de la réputation, sur la lutte contre la cyberintimidation et sur l'utilisation responsable des technologies.

En 2020, et en réponse à la pandémie, nous avons agi rapidement en faisant passer les ateliers TELUS Averti d'une formule offerte principalement en personne à une formule en ligne ou sous forme d'ateliers virtuels en direct. Depuis la création du programme, plus de 346 000 Canadiens de tous âges ont participé à nos ateliers gratuits, dont les ateliers suivants :

TELUS Cyberfuté : aide les élèves du primaire à apprendre à devenir de bons citoyens du monde en ligne et à protéger leur empreinte numérique.

Programme Agis! de TELUS Averti : sensibilise les élèves du secondaire à la cyberintimidation et leur présente des façons d'intervenir adéquatement lorsqu'ils sont témoins de méchanceté en ligne.

TELUS Averti Plein contrôle : invite les élèves du secondaire à participer à une discussion sur la protection de leur réputation en ligne et sur les façons de se protéger, notamment contre la cyberintimidation et le vol d'identité.

TELUS Averti Bien-être : amène les élèves du secondaire à réfléchir sur l'importance de faire une utilisation saine des technologies et présente des conseils pour favoriser le mieux-être dans le monde connecté.

TELUS Averti pour les adultes :

- **Partie 1 :** Votre propre sécurité dans notre monde numérique porte sur des sujets comme la vie dans une société numérique, Internet, les téléphones intelligents et la sécurité sur les réseaux sociaux.
- **Partie 2 :** Le soutien des jeunes dans notre monde en ligne est conçu pour les adultes et les parents et porte sur des sujets comme le temps d'écran, les jeux vidéo, le sextage, la cyberintimidation et plus encore.

TELUS Averti Or : montre aux personnes âgées du Canada comment participer pleinement et en toute sécurité à la vie en société à l'ère du numérique.

Outiller les jeunes grâce à des offres virtuelles

En 2020, nous avons collaboré avec bon nombre de nos partenaires dans des collectivités partout au Canada pour offrir une programmation virtuelle aux jeunes offrant du contenu éducatif et les ateliers TELUS Averti.

Camps d'été virtuels propulsés par TELUS

Dans le cadre de nos partenariats avec le centre TELUS World of Science à Edmonton et le centre TELUS Spark, nous avons créé les camps d'été virtuels, qui ont été offerts à 1 450 campeurs de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Les centres des sciences ont également produit 27 heures de contenu virtuel pour les camps, et TELUS a ajouté ce contenu au service Télé OPTIK. En travaillant avec chaque centre et leurs partenaires respectifs au sein des collectivités, nous avons été en mesure d'offrir à 100 jeunes défavorisés des bourses d'études pour les camps et leurs propres ordinateurs portables pour qu'ils puissent y accéder.

Ligue canadienne de football (LCF) :

En collaboration avec les Lions de la Colombie-Britannique, les Stampeders de Calgary, l'équipe de football d'Edmonton, les Tiger-Cats de Hamilton et le Rouge et Noir d'Ottawa, TELUS a lancé le programme des étoiles #ZéroIntimidation. Le programme des étoiles #ZéroIntimidation est un programme communautaire local qui fait la promotion de l'importance de la sécurité en ligne tout en proposant des ateliers TELUS Averti animés par des joueurs de la LCF dans les écoles locales. En 2020, nous avons offert ces programmes virtuellement à 20 273 jeunes partout au Canada.

Hockey Canada (Le Code) :

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

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

Nos priorités fondamentales

Retombées économiques

Nous exploitons notre technologie de pointe pour produire des retombées remarquables sur le plan humain et créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes. Nous mettons l'accent sur la croissance à long terme de notre entreprise afin de connecter les Canadiens pour un monde meilleur. Nos produits et services améliorent la vie de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et de l'économie numérique mondiale.

2,9 milliards de dollars
en taxes et impôts divers paliers de gouvernement

1,5 milliard de dollars
versés en dividendes à nos investisseurs

2,8 milliards de dollars
investis en dépenses en immobilisations

En 2020, malgré un contexte opérationnel extraordinaire, TELUS a déclaré des résultats d'exploitation et financiers solides. Notre rendement continue d'être stimulé par notre engagement en matière de socio-capitalisme, par une culture exceptionnelle des membres de notre équipe axée sur l'excellence du service à la clientèle et par le maintien d'investissements importants dans la transformation de notre entreprise pour faire progresser notre stratégie de croissance. Grâce à nos investissements, nous avons obtenu des résultats positifs considérables, dont les suivants :

- Nous avons renforcé notre position concurrentielle en améliorant la position en tête de file de notre réseau et en offrant la meilleure expérience client, ce qui nous a permis d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser nos clients actuels
- Nous avons judicieusement distribué du capital aux actionnaires de TELUS grâce à notre programme pluriannuel de croissance des dividendes, soutenant ainsi de nombreux citoyens, notamment des retraités qui se fient à cette source stable de revenu pour leur retraite, tout en appuyant les citoyens tout au long de la pandémie
- Nous avons été en mesure de mieux répondre aux besoins d'autres parties prenantes grâce à l'investissement communautaire, y compris en versant plus de 820 millions de dollars à des organismes communautaires et de bienfaisance en 2020.

Veuillez vous reporter à notre rapport annuel 2020 pour obtenir de plus amples renseignements sur notre rendement financier.

Mobilisation des investisseurs

Les investisseurs cherchent à comprendre comment TELUS compte appliquer sa stratégie de croissance à long terme tout en maintenant son engagement inébranlable envers l'offre d'une expérience client exceptionnelle. En 2020, la pandémie mondiale a amplifié l'intérêt des investisseurs pour notre main-d'œuvre engagée, notre leadership numérique et notre composition d'actifs hautement diversifiée. Nous avons eu recours à un éventail d'activités virtuelles dans lesquelles nous avons mis à profit notre technologie pour échanger avec nos investisseurs. Ces activités ont notamment pris la forme de nombreuses rencontres individuelles; de tournées; de conférences portant sur le secteur; de téléconférences trimestrielles; de communiqués et d'initiatives de relations avec les médias, ainsi que de notre assemblée générale annuelle des actionnaires.

Notre Politique d'engagement des actionnaires précise les moyens par lesquels le conseil peut communiquer avec les investisseurs et vice versa, et les sujets qu'il peut aborder. De plus, notre politique de vote consultatif sur la rémunération établit les objectifs et les principes du conseil concernant le vote consultatif et la communication de l'information sur la rémunération de la haute direction.

Paiement de taxes et d'impôts

En 2020, TELUS a payé et remis au nom de ses employés plus de 2,9 milliards de dollars aux administrations publiques fédérale, provinciales, municipales et étrangères qui financent les services destinés aux Canadiens et aux citoyens des pays où TELUS exerce ses activités. TELUS adopte une stratégie fiscale approuvée par le conseil d'administration de TELUS et conforme à son Code d'éthique et de conduite et à sa Politique de lutte contre la corruption. La stratégie fiscale souligne la façon dont nous gérons notre risque fiscal de façon éthique, transparente et collaborative, dans le respect des lois et des règlements applicables.

Pour consulter une ventilation détaillée des taxes et des impôts payés en 2020, reportez-vous à notre bilan ESG.

Valeur économique distribuée

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Produits et services achetés	6 268	6 070	6 368	5 904
Dépenses liées aux régimes des employés	3 701	3 034	2 896	2 594
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	2 775	2 906	2 914	3 094
Intérêts payés	740	714	608	539
Impôts nets payés sur le revenu	430	644	197	191
Dividendes déclarés	1 520	1 358	1 253	1 167
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	–	942	1	–
Total	**15 434**	**15 668**	**14 237**	**13 489**

Recherche et développement

Depuis 2000, nous avons investi près de 200 milliards de dollars dans l'infrastructure du réseau, dans le spectre et dans nos activités en vue d'améliorer la couverture, la vitesse et la fiabilité de notre réseau de calibre mondial et de connecter nos clients partout au pays.

Nous honorons la promesse de notre marque en offrant aux clients une technologie de pointe et une expérience exceptionnelle. Pour ce faire, nous collaborons avec de nombreux partenaires en recherche et en développement (R&D) en vue d'améliorer notre offre de produits et de services. En 2020, TELUS a investi 553 millions de dollars en R&D, soit 23 millions de plus qu'en 2019.

La hausse des dépenses en R&D en 2020 témoigne des investissements stratégiques de TELUS conçus pour faire progresser les technologies de prochaine génération, améliorer l'innovation et contribuer au développement numérique dans tous les secteurs dans une nouvelle ère d'hyperconnectivité en offrant le plein potentiel du 5G aux Canadiens.

Dépenses en R&D

Investissements estimés en R&D	2020	2019	2018	2017
(en millions de dollars)	553	530	307	240

Investissements dans le réseau

Nous créons des connexions essentielles en investissant dans l'évolution des réseaux. Notre technologie mobile LTE couvre 99 pour cent de la population canadienne et notre technologie LTE évoluée, 97 pour cent de la population. De plus, à la fin de 2020, notre réseau 5G récemment lancé connecte plus de 10,5 millions de Canadiens, soit plus de 28 pour cent de la population. Les Canadiens bénéficient de l'un des réseaux mobiles les plus évolués et les plus accessibles du monde, et il a très bien performé malgré la croissance des demandes en contexte de pandémie de COVID-19. En 2021, nous poursuivrons l'expansion et l'amélioration de notre réseau 5G afin que davantage de résidents et d'entreprises puissent y avoir accès.

En 2020, nous avons été reconnus mondialement par des experts du secteur pour le rendement de notre réseau, dont les reconnaissances suivantes :

- Vitesses de téléchargement mobile les plus rapides du monde, selon Opensignal (Royaume-Uni)
- Meilleur classement dans quatre des cinq catégories nationales du rapport State of Mobile Networks de Tutela (Canada)
- Meilleure qualité du réseau dans son ensemble en Ontario pour six années consécutives et meilleure qualité du réseau dans son ensemble dans l'Est canadien pour la troisième année selon J.D. Power (États-Unis)
- Réseau mobile le plus rapide au Canada et meilleure couverture mobile selon Ookla (États-Unis), ce qui constitue notre sixième victoire consécutive et la troisième victoire consécutive pour la meilleure couverture mobile
- Fournisseur de services Internet les plus rapides au Canada selon PCMag (États-Unis)
- Premier rang en diffusion vidéo en continu selon l'indice de vitesse Netflix.

Réseau à fibres optiques

En 2020, 2,5 millions de foyers et d'entreprises ont été connectés à notre réseau PureFibre dans 137 collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous procurons ainsi un avantage unique à ces collectivités en stimulant le marché de l'emploi et la croissance économique. Nous permettons aussi aux professionnels de la santé, aux éducateurs et aux entreprises technologiques d'imaginer de nouvelles façons d'offrir leurs services et de concevoir de toutes nouvelles solutions. De plus, nos investissements dans l'infrastructure filaire à large bande jettent les bases de notre réseau mobile 5G.

Dépenses en immobilisations

En 2020, les dépenses en immobilisations de TELUS se sont élevées à environ 2,8 milliards de dollars, ou 18 pour cent de nos produits d'exploitation, et témoignent de l'importance que nous accordons à l'investissement dans :

- l'expansion et la mise à niveau de l'infrastructure de réseaux mobile et filaire à large bande, y compris le 5G
- la connexion d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à des services Internet haute vitesse, y compris à PureFibre
- la résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes, pour offrir des vitesses Internet plus élevées et des capacités accrues;
- l'amélioration de la technologie intelligente des entreprises et des foyers de TELUS, y compris en ce qui a trait à la sécurité
- l'amélioration de nos solutions technologiques novatrices en agriculture et en soins de santé.

Depuis 2000, nous avons investi quelque 44 milliards de dollars dans les technologies et l'infrastructure de communication à l'échelle du pays, ce qui a considérablement amélioré la connectivité des Canadiens. TELUS améliore le monde en investissant à l'étranger pour fournir aux clients une plus vaste gamme de services d'affaires.

Dépenses en immobilisations par région[1]

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Colombie-Britannique	883	1 061	1 069	1 168
Alberta	911	889	911	893
Saskatchewan	7	7	2	3
Manitoba	19	14	29	47
Ontario	548	534	490	483
Québec	303	315	333	449
Canada atlantique	7	4	7	2
À l'extérieur du Canada	98	83	71	50
Total des dépenses d'investissement	**2 775**	**2 906**	**2 912**	**3 095**

1 Comme les résultats sont arrondis, les totaux peuvent différer.

Notre équipe et notre culture

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

Atteint 87 %

du taux de mobilisation lors de notre sondage annuel L'heure juste, ce qui fait de TELUS l'organisation la plus mobilisée du monde[12]

11e fois

reconnus au nombre des meilleurs employeurs au Canada sur le plan de la diversité

15e année

où nous remportons le prix BEST de l'Association for Talent Development et la 6e année pour le prix Best of the BEST

Certification Or

de l'organisme La Gouvernance au Féminin et certification à l'indice LGBT Canadian Corporate

Gouvernance et supervision

Notre équipe Personnes et culture cherche à offrir aux membres de l'équipe un environnement sécuritaire, qui accroît les moyens d'action et la mobilisation. Notre culture est étroitement liée aux valeurs de leadership de TELUS.

Notre objectif consiste à attirer, à former et à fidéliser des employés talentueux, au Canada et à l'étranger. Nous atteignons cet objectif en investissant dans la carrière des membres de l'équipe et en leur offrant des possibilités d'emploi et des occasions de perfectionnement diversifiées et inclusives. Nous sommes fiers de la culture formée en collaboration avec notre équipe et qui est admirée partout dans le monde.

Pour consulter une présentation complète des données démographiques et de rendement des membres de notre équipe, veuillez vous reporter à notre bilan ESG.

Expérience des employés

Chaque année, nous invitons les membres de notre équipe à participer à un sondage sur la mobilisation. Ils peuvent ainsi nous transmettre leurs idées, leurs commentaires et leurs rétroactions sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne. En écoutant l'équipe et en suivant un processus équitable[13], nous prenons les rétroactions en considération et mettons en œuvre des solutions pour améliorer l'expérience des membres de notre équipe et de nos clients.

Résultats sur la mobilisation du sondage L'heure juste

%	2020	2019	2018	2017
Mobilisation globale – TELUS au Canada	87	84	85	84
Mobilisation globale – TELUS International[1, 2]	81	85	81	83

1 Les données de TELUS International comprennent les activités en Bulgarie, en Roumanie, aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis de 2017 à 2020. Les activités de TELUS International en Chine sont également comprises dans les données de 2019 et de 2020.
2 Les données de TELUS International (TI) en 2020 comprennent l'acquisition de Competence Call Centre (CCC), qui avait un taux de mobilisation de 52 % au cours de la première année de sa participation au sondage L'heure juste. Le taux de mobilisation de TI, en excluant CCC, est de 86 %, soit 1 % de plus qu'en 2019.

12 Avec un taux de mobilisation de 87 pour cent, TELUS figure parmi les dix premiers pour cent des organisations au Canada en matière de mobilisation des employés et est l'entreprise qui compte l'équipe la plus mobilisée du monde parmi les entreprises de même taille et de même composition. Le sondage L'heure juste est administré par Kincentric (qui faisait auparavant partie d'Aon).
13 Processus selon lequel des membres de l'équipe de tous les niveaux collaborent à la prise de décisions, de façon à utiliser les connaissances de chacun et à favoriser la fibre entrepreneuriale au sein de l'entreprise.

Styles de travail

Notre programme Styles de travail[MD] aide à favoriser notre culture de collaboration et un travail d'équipe inspiré en offrant aux membres de notre équipe des options de travail flexibles, au bureau et à l'extérieur de celui-ci, et en soutenant un équilibre travail-vie personnelle. En 2020, cette approche de longue date en matière d'options de travail flexibles a fourni le cadre qui a permis aux membres de nos équipes travaillant dans des bureaux d'adopter rapidement un style de travail à domicile dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Fidèles à notre philosophie Les clients d'abord et à la priorité que nous accordons à la sécurité et à la santé des membres de notre équipe, de nombreuses équipes ont collaboré rapidement avec des partenaires pour tirer parti de notre approche avant-gardiste et déployer les technologies de communication et de connectivité auprès des membres de notre équipe à l'extérieur du bureau.

Parce que nous avons le courage d'innover, que nous acceptons le changement et que nous travaillons en équipe, nos efforts en 2020 ont permis de faire en sorte que plus de 95 pour cent des membres de l'équipe à l'échelle mondiale travaillent à distance et produisent des données améliorées de service à la clientèle dans l'ensemble de notre portefeuille. En outre, bon nombre de nos clients commerciaux et de nos partenaires ont consulté TELUS pour obtenir des conseils sur les solutions de travail flexibles en vue de transformer leur culture et d'améliorer l'équilibre travail-vie personnelle. Nous continuerons d'offrir les solutions Styles de travail[MD] parmi nos nombreuses offres à vocation sociale.

Reconnaissance

Lorsqu'elles sont bien transmises, les marques de reconnaissance envers les membres de l'équipe et entre collègues représentent un outil puissant qui permet d'axer la culture sur le rendement, de renforcer les valeurs de l'entreprise, de souligner l'atteinte des objectifs organisationnels et de mobiliser les membres de l'équipe.

Au moyen de notre plateforme Bravo, TELUS encourage les membres de son équipe à souligner la contribution de collègues qui personnifient les valeurs de TELUS, vont au-delà des attentes et ont une influence positive sur nos clients, notre entreprise et notre équipe, en leur offrant des points Bravo, qui peuvent être échangés contre des cartes cadeaux ou des cadeaux significatifs pour l'employé. En plus du programme Bravo, nous offrons d'autres marques de reconnaissance de l'entreprise, dont les suivantes :

- **Champions des clients d'abord :** programme qui reconnaît la contribution des membres de l'équipe en première ligne pour leur service à la clientèle extraordinaire
- **Valeurs intégrées aux pratiques de leadership :** programme qui célèbre les rôles modèles qui personnifient les valeurs de TELUS et qui, ce faisant, créent des retombées exceptionnelles pour notre entreprise, nos clients, notre équipe ou nos collectivités
- **Prix Légendes :** récompense soulignant les réussites d'une carrière et célébrant les personnes qui font partie de notre équipe depuis au moins 20 ans et qui ont contribué de façon exceptionnelle à l'évolution de TELUS
- **Prix CHLOE :** prix qui récompense les femmes et les champions de la diversité chez TELUS
- **Club du Président :** programme qui salue le travail des membres les plus performants de l'équipe des ventes et qui incarnent les valeurs de TELUS et atteignent des objectifs de rendement ambitieux.

Politiques familiales

En plus du programme Styles de travail, nous offrons aux membres de l'équipe un certain nombre d'autres ressources familiales pouvant les aider. Ces ressources comprennent notamment ce qui suit :

- **Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) :** Il s'agit d'un service confidentiel et volontaire qui fournit des services de consultation sur des sujets comme les soins familiaux, les services de soins d'urgence à domicile, les programmes de réadaptation et de soutien à domicile, les services d'adoption et de naissance multiples et les soins palliatifs
- **Services de garde Kids & Company :** Ce service aide les parents à trouver des places garanties dans des services de garde privés de qualité au Canada et offre également du soutien aux membres de l'équipe qui ont besoin d'aide pour prendre soin de parents vieillissants (actuellement offert à Calgary et à Toronto)
- **Compte Mieux-être :** Ce compte de prestations flexibles est conçu pour soutenir les membres de l'équipe de façon personnalisée et permet notamment de réclamer des frais de scolarité pour l'université, le collège ou la formation continue, des frais de garde d'enfants ou de personnes âgées et des frais de matériel de sécurité pour bébés
- **Congés de maternité :** Nous offrons aux membres de l'équipe permanents à temps plein et à temps partiel des prestations supplémentaires pour congé de maternité pendant les 16 premières semaines du congé.

Embauche de nouveaux employés et roulement de l'effectif

Notre culture de premier plan nous aide à attirer et à fidéliser les meilleurs talents dans des marchés du travail très concurrentiels au Canada et à l'étranger. Afin de relever ce défi, nous nous appuyons sur une solide culture de recommandation de candidats qui continue de faire une différence en permettant d'attirer les meilleurs candidats. En outre, notre stratégie de sélection vise à attirer et à embaucher des candidats prometteurs de manière proactive et à fidéliser les membres existants de l'équipe. En 2020, nous avons embauché 4 618 nouveaux membres dans l'équipe au Canada et 19 359 membres à l'étranger.

Nous avons constaté des baisses considérables du roulement dans la majorité des régions en 2020 en réponse à la pandémie de COVID-19. L'un des facteurs principaux motivant la baisse du taux de roulement volontaire a été notre programme exclusif Styles de travail[MD]. Notre taux de roulement a été de 12 pour cent pour nos activités canadiennes et de 38 pour cent pour nos activités internationales. Les taux de roulement sont relativement plus élevés à l'étranger qu'au Canada en raison de la nature des postes au sein de TELUS International (impartition de processus opérationnels des centres de contact). Le roulement du personnel est suivi de près par la haute direction, et le taux de roulement volontaire des membres de première ligne est inférieur aux normes et aux moyennes du secteur dans les régions où nous exerçons nos activités.

Perfectionnement des talents

Nous croyons qu'un développement du rendement efficace, qui donne aux membres de l'équipe les conseils, l'accompagnement professionnel et la rétroaction dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels, est essentiel à l'atteinte de nos objectifs d'affaires.

En partenariat avec leur supérieur, tous les membres de l'équipe se fixent des objectifs trimestriels, liés aux priorités et aux cartes de pointage de l'entreprise, et effectuent une évaluation de fin d'année. Ce programme crée une culture d'accompagnement professionnel continu avec des contrôles réguliers et des rétroactions en temps réel provenant de sources multiples, notamment des pairs et des parties prenantes. Tous les membres de l'équipe obtiennent ainsi les rétroactions dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs professionnels et personnels.

En 2020, notre processus de développement du rendement nouvellement amélioré a obtenu un prix « or » de la part du Brandon Hall Group dans la catégorie « Best Advance in Performance Management » (meilleure amélioration de la gestion du rendement).

Programme de MBA de TELUS

Pour former des leaders qui ont une approche distinctive, nous avons établi un partenariat avec la Peter B. Gustavson School of Business de l'Université de Victoria et avons créé le programme de MBA de TELUS. Le contenu de chaque cours est partiellement conçu en fonction des questions de leadership et de stratégie propres à TELUS et au secteur des télécommunications. En 2020, 20 membres de l'équipe de notre deuxième cohorte ont officiellement obtenu leur diplôme et les 20 membres de notre troisième cohorte en sont à la moitié de leurs études.

Programme En Avant

Notre programme En Avant met l'accent sur le perfectionnement des dirigeants actuels et futurs de TELUS qui ont un potentiel élevé, ainsi que le désir et la capacité d'assumer des rôles assortis de grandes responsabilités. En 2020, 191 personnes ont obtenu leur diplôme. Le programme propose un parcours complet qui permet aux participants d'aller au-delà des fondements du leadership pour améliorer leurs capacités de leadership stratégique et leurs connaissances des affaires.

Perfectionnement professionnel

Nous encourageons les membres de l'équipe à s'approprier leur propre carrière en tirant parti des possibilités d'apprentissage expérientiel, officiel et social offertes à l'interne et à l'externe. À l'interne, les membres de l'équipe ont accès à un répertoire des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement, notamment des renseignements sur la création de plans d'action professionnels, dans notre outil libre-service.

Nombre d'heures moyen de formation par les membres de l'équipe de TELUS au Canada[1, 2, 3]

	Sexe		Rôle			Échelon		
Globalement	Hommes	Femmes	Personnel syndiqué	Cadres et professionnels	Ventes au détail	Collaborateur individuel	Direction intermédiaire	Haute direction
8,05	9,33	5,73	11,23	4,06	22,33	8,04	10,04	3,04

1 Ne comprend que la formation terminée en date du 31 décembre 2020 et saisie et enregistrée à l'interne en date du 31 janvier 2021. 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 peuvent participer.
2 Les moyennes sont fondées sur les employés au Canada au 31 décembre 2020. Elles ne tiennent compte que des employés permanents qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, ainsi que des employés de TES. Les membres de l'équipe de MHG et de Parrotfish qui ont été intégrés le 28 décembre 2020 ne sont pas inclus. Le calcul ne tient pas compte de la formation offerte en 2020 aux membres de l'équipe qui avaient quitté l'entreprise au 31 décembre 2020.
3 Données compilées à partir de notre portail d'apprentissage : le Coin de l'équipe. TELUS a remplacé les séances d'apprentissage animées par des formateurs par de la formation informelle (apprentissage autonome). Ces heures de formation ne font pas l'objet d'un suivi officiel et sont difficiles à estimer. Elles ne figurent donc pas dans ces données.

Nombre d'heures moyen de formation par les membres de l'équipe de TELUS International

	Activités d'exploitation			Activités autres que d'exploitation		
Heures	Collaborateur individuel	Chef d'équipe	Directeurs et échelons supérieurs	Collaborateur individuel	Chef d'équipe	Directeurs et échelons supérieurs
Nombre total d'heures	134 796	4 670	1 482	15 580	338	1 282
Nombre d'heures moyen	3,9	23,7	21,8	3,8	21,1	22,9

Rémunération

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

Nous évaluons régulièrement la rémunération de différents postes selon les tendances du marché et apportons les changements nécessaires pour demeurer concurrentiels. En fonction des résultats de cet examen, les points médians de nos échelles salariales sont rajustés et harmonisés à la médiane du marché, s'il y a lieu.

Salaires chez TELUS comparativement aux salaires minimums locaux

Pays ou territoire	Devise	Fréquence du taux salarial	Salaire moyen de départ	Salaire minimum[1]	Ratio du salaire
Canada	CAD	annuellement	28 700	25 200	1,14
Bulgarie	BGN	mensuellement	1 900	600	3,17
Chine	CNY	mensuellement	3 100	1 800	1,72
Salvador	USD	mensuellement	600	300	2,00
Guatemala	GTQ	mensuellement	4 600	2 800	1,64
Inde	INR	mensuellement	33 800	16 000	2,11
Irlande	EUR	annuellement	23 700	21 200	1,12
Philippines	PHP	quotidiennement	677	537	1,26
Roumanie	RON	mensuellement	4 900	2 200	2,23
États-Unis	USD	horaire	15	8,25	1,82

1 Pour les pays comme le Canada ou les États-Unis, où le salaire minimum varie en fonction de la province ou de l'État où TELUS exerce ses activités, le salaire minimum correspond à la médiane des salaires pour les différents emplacements dans chaque pays.

Chaque année, nous passons en revue notre équité salariale hommes/femmes pour les membres de notre équipe qui ne sont pas régis par des conventions collectives ou des lois particulières. Le tableau ci-après indique l'écart moyen des salaires des femmes par rapport aux salaires des hommes.

Bien qu'elle soit différente à certains égards des exigences techniques de la *Loi sur l'équité salariale* (qui exige l'utilisation d'un plan d'évaluation officiel de la conformité à l'équité salariale afin de garantir l'équité salariale pour un travail de valeur égale), notre méthode nous a permis d'obtenir des perspectives pertinentes sur les lacunes existantes en équité salariale, a appuyé nos efforts visant à combler ces lacunes et nous a aidés à quantifier les progrès accomplis en tant qu'organisation. Nous prévoyons que ces efforts minimiseront les mesures correctrices requises en raison des prochaines exigences de la législation sur l'équité salariale.

Équité salariale hommes/femmes[1]

Échelon	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés[2]
Membre de la haute direction	26 %	1,7 %
Direction (gestionnaires de personnel)	34 %	1,5 %
Non membre de la direction (tous les autres)	36 %	1,2 %
Globalement	36 %	1,3 %

1 Ces données concernent les activités au Canada uniquement.
2 Les facteurs clés comprennent une catégorie d'emploi, un niveau hiérarchique, un taux de marché (médiane de l'échelle salariale), des années de service et des antécédents de rendement similaires.

Avantages sociaux

Nous offrons aux membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Ils peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale. Bien que les avantages sociaux ne soient pas offerts aux membres de l'équipe contractuels, la plupart d'entre eux sont admissibles à un compte Mieux-être, à l'épargne-retraite et au régime d'actionnariat des employés.

Rémunération et avantages sociaux à l'échelle de la société

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Total de la rémunération et des avantages sociaux[1]	4 200	3 493	3 254	3 036

1 Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.

Régimes de retraite et d'épargne

Nous encourageons les membres de l'équipe à économiser en vue de la retraite par différents moyens, comme des régimes de retraite à cotisations déterminées comportant des options de contribution équivalentes, un régime enregistré d'épargne-retraite collectif facultatif et le régime d'actionnariat des employés.

Nos régimes de retraite à cotisations déterminées permettent aux membres de l'équipe de verser jusqu'à 10 pour cent de leur salaire, et la contribution maximale de TELUS s'élève à 5,8 pour cent. De plus, nous offrons aux membres de l'équipe la possibilité d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales, dont une partie est égalée au moyen d'une contribution par TELUS. Pour en savoir davantage sur notre philosophie en matière de rémunération et sur la rémunération de la haute direction, consultez notre circulaire d'information 2020.

Santé, sécurité et bien-être

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

Absentéisme

Le taux d'absentéisme est un bon indicateur de notre santé. En 2020, ce taux (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladies ou de blessures) a légèrement baissé pour s'établir à 5,8 jours par équivalent temps plein. Notre taux d'absentéisme demeure largement inférieur à la moyenne établie par Statistique Canada.

Nous attribuons ce faible taux d'absentéisme à nos efforts visant à favoriser la santé, comme notre réponse proactive aux pressions liées à la pandémie, les processus et séances de formation importantes que nous offrons pour soutenir la santé mentale et notre modèle d'intervention précoce. Nous communiquons de façon proactive avec les membres de l'équipe qui sont absents pendant trois jours consécutifs et leur proposons du soutien et des ressources pour favoriser leur bien-être. Depuis l'adoption de ce modèle il y a trois ans, nous avons constaté une diminution généralisée des demandes de règlement pour invalidité de courte durée.

Taux d'absentéisme (en jours)[1,2]

Année	Absentéisme chez TELUS par employé à temps plein	Taux moyen au Canada[3]		
		Employés à temps plein (secteur privé)	Organisations comptant plus de 500 employés	Organisations syndiquées
2020	5,8	10,5	13,0	16,3
2019	6,1	9,0	12,5	14,9
2018	6,3	8,6	12,0	14,8
2017	6,2	8,4	11,8	14,3

1 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.
2 Taux comprenant les absences pour cause de maladie ou de blessure (à l'exclusion des invalidités de longue durée) calculé selon le nombre moyen de jours productifs perdus en raison de l'absentéisme par employé à temps plein.
3 Source : Statistique Canada

Sécurité

Nous ne ménageons aucun effort pour prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail. En plus d'être conforme aux lois en vigueur[14], notre système de gestion de la sécurité promeut une culture de sécurité, et son efficacité fait l'objet d'une surveillance constante.

Nous offrons une formation continue dans tous les secteurs de l'entreprise en insistant particulièrement sur la détection et la gestion des risques en milieu de travail. En 2020, les membres de notre équipe sur le terrain ont suivi environ 11 heures de formation officielle en sécurité, pour parfaire leurs connaissances et leurs habiletés en matière de sécurité. Nos programmes de contrôle des risques comprennent aussi des objectifs de rendement. Chaque trimestre, les résultats sont transmis au comité des ressources humaines et de la rémunération de notre conseil.

Notre bilan de sécurité

En 2020, la pandémie de COVID-19 a changé drastiquement le contexte opérationnel de tous les milieux de travail. Nous avons réagi à la pandémie en faisant rapidement passer la grande majorité des membres de notre équipe au télétravail et en mettant en place de nombreux contrôles pour aider à protéger la santé et la sécurité des membres de l'équipe. Par exemple, nous avons créé un comité consultatif des questions médicales composé de médecins dotés d'une expertise en santé au travail, en santé publique et en épidémiologie; nous avons créé des « répertoires d'initiatives » dans tous les secteurs d'exploitation clés avec des lignes directrices claires sur les nouveaux protocoles d'exploitation et nous avons mis en place des mesures de sécurité améliorées dans l'ensemble de nos activités.

Notre taux d'accident entraînant une perte de temps (TAPT) actuel de 0,40 est inférieur au TAPT moyen de 1,2 (par 200 000 heures travaillées) du secteur des télécommunications aux États-Unis en 2019. La fréquence sur 12 mois a diminué considérablement en raison du travail à distance de la majorité des membres de l'équipe et des protocoles de sécurité améliorés en raison de la COVID-19.

14 Partie II du Code canadien du travail et de ses règlements connexes.

Rendement au chapitre de la sécurité[1,2]

Mesure	2020	2019	2018	2017
Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées	0,40	0,62	0,62	0,69
Décès	0	0	0	0

1 Données provenant des registres de TELUS au 17 janvier 2021.
2 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

Bien-être

La portée de notre soutien couvre cinq aspects essentiels du bien-être (physique, psychologique, social, financier et environnemental). Nous avons mis en place une approche à plusieurs volets pour soutenir la santé mentale des membres de l'équipe grâce à des ressources spécialisées, à des campagnes pour vaincre les préjugés et à de la formation en santé mentale. Nous avons également analysé notre respect de la norme canadienne en matière de santé mentale dans le but d'améliorer nos façons de faire.

En 2020, nous avons mis l'accent sur le soutien proactif en vue de réduire les effets négatifs de la pandémie. Par exemple, nous avons lancé de nouveaux processus et de nouvelles communications et initiatives pour augmenter la résilience, encouragé de façon créative les membres de notre équipe à participer à des échanges sociaux virtuels malgré l'obligation de travailler de la maison, augmenté la capacité des gestionnaires d'employés à soutenir leurs équipes et invité les employés éprouvant des difficultés en santé mentale à utiliser les programmes spécialisés pour obtenir de l'aide (pour plus de détails, reportez-vous à la page 41).

Relations de travail

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de notre équipe au Canada. La liberté d'association et de négociation collective n'est donc pas menacée chez TELUS. Nos conventions collectives prévoient des processus d'adaptation établis d'un commun accord qui comprennent ce qui suit :

- Réaffectation en fonction de l'ancienneté et/ou des compétences
- Protection du salaire et possibilités de recyclage professionnel
- Déménagements payés
- Possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les membres de l'équipe touchés par un changement organisationnel
- Périodes de préavis pour les employés et les syndicats en cas de changements décidés par la direction.

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

Consultation et reconnaissance des syndicats

Nous avons mis sur pied des comités et des processus de consultation structurés et formels dans les conventions collectives que nous avons négociées avec divers syndicats. En 2020, en plus des échanges courants d'information avec les représentants et les dirigeants des syndicats, nous avons tenu des séances de consultation conjointes à l'échelon de la haute direction pour discuter de questions d'intérêt commun.

Représentation syndicale à l'échelle de la société

Groupe	Employés régis par une convention collective	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
Au Canada	8 630	27 839	31
À l'étranger	0	50 285	0
Total[1]	**8 630**	**78 124**	**11**

1 Employés actifs au 31 décembre 2020, y compris 1 185 employés des acquisitions de TELUS Agriculture.

Droits de la personne

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

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

Mécanismes de rétroaction

Nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction pour les membres de notre équipe, nos fournisseurs, nos clients et nos collectivités, afin de faire face aux risques en matière de droits de la personne et de maintenir un environnement de travail positif. La LigneÉthique TELUS, service anonyme et confidentiel, permet de poser des questions, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi des situations problématiques. Reportez-vous à la page 22 pour obtenir davantage de renseignements.

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

Rétroaction sur les droits de la personne[1]

Plaintes liées aux droits de la personne	2020	2019	2018	2017
Soumises l'année précédente	25[2]	18	12	11
Nouvelles	16	22	12	11
Réglées	14	16	6	10
En examen à la fin de l'année	27	24	18	12

1 Ces données comprennent nos activités au Canada seulement.
2 Un dossier de plaintes liées aux droits de la personne chez ADT a été ajouté après l'intégration de cette dernière à TELUS.

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

Évaluation des risques liés aux droits de la personne

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

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

Relevé des risques liés aux droits de la personne

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

Supervision et détection des risques dans notre chaîne de valeur

Nous sommes d'avis que la sensibilisation aux questions relatives aux droits de la personne et la gestion active de ces questions dans notre chaîne de valeur sont essentielles à notre succès. Nous cherchons continuellement à cibler et à gérer les risques ainsi qu'à créer des occasions pour les membres de notre équipe, nos clients et nos collectivités :

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

Formation

Nous avons préparé une formation sur la politique de respect en milieu de travail, que tous les nouveaux membres de l'équipe, cadres, professionnels, gestionnaires de personnel et contractuels doivent suivre. La formation présente ce qui constitue un comportement acceptable en milieu de travail, les lois en vigueur sur les droits de la personne, et les mesures de protection et les processus en place en lien avec ces thématiques. En outre, notre formation sur l'intégrité est suivie par la totalité de nos employés chaque année. Pour en apprendre davantage à ce sujet, veuillez vous reporter à la page 22.

Lignes directrices pour la transition de genre

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

Diversité et profil de la main-d'œuvre[15]

Chez TELUS, nous croyons que la célébration de la diversité de notre équipe, de nos clients et de nos collectivités nous permet d'obtenir de nouvelles perspectives, solidifie notre capacité à brancher pour l'avenir et crée des retombées remarquables pour les Canadiens. Nous sommes déterminés à faire en sorte que la diversité soit représentée à tous les échelons de l'organisation en équipant nos dirigeants avec les outils et les connaissances nécessaires pour prendre des décisions éclairées relativement à l'embauche. Du côté de TELUS International, la politique de recrutement aux postes de direction consiste à favoriser la promotion de membres de l'équipe ou le recrutement de candidats dans le marché local où nous exerçons nos activités.

Employés de TELUS au Canada

Catégorie d'emploi	Femmes	Hommes	Total
Permanents	9 844	17 143	26 987
Temporaires	361	401	762
Temps plein	8 812	16 134	24 946
Temps partiel	1 393	1 410	2 803

15 Les tableaux de données qui suivent contenant des renseignements sur les données démographiques des membres de notre équipe ne tiennent pas compte de nos acquisitions de TELUS Solutions pour l'agriculture en 2020, qui ont ajouté 1 185 employés à l'échelle mondiale. Nous procédons actuellement à l'intégration de ces employés et à la comptabilisation des données démographiques.

Employés de TELUS International

Catégorie d'emploi	Femmes	Hommes	Total
Permanents	21 479	26 325	47 804
Temporaires	721	665	1 386
Temps plein	20 156	25 106	45 262
Temps partiel	2 044	1 884	3 928

Employés de TELUS au Canada par genre

Catégorie d'employé (%)	Femmes	Hommes
Haute direction	31,5	68,5
Cadres intermédiaires	36,1	63,9
Professionnels / personnel de bureau	39,7	60,3
Employés de première ligne / Agents	33,9	66,1

Employés de TELUS International par genre

Catégorie d'employé (%)	Femmes	Hommes
Haute direction	34,9	65,1
Cadres intermédiaires	38,8	61,2
Professionnels / personnel de bureau	46,3	53,7
Employés de première ligne / Agents	45,8	54,2
Non classés[1]	41,9	58,1

1 Les rôles de 418 employés de TELUS International chez Competence Call Center, acquise en 2020, n'ont pas encore été alignés en fonction des normes de TELUS International et ont été déclarés comme étant « non classés ».

Nous faisons un suivi serré des résultats découlant de notre culture d'inclusion au moyen du sondage annuel L'heure juste. En 2020, nous avons constaté que 95 pour cent des membres de l'équipe TELUS étaient d'accord ou entièrement d'accord avec l'énoncé selon lequel notre milieu de travail encourage la diversité et accepte la différence (genre, origine et groupe ethnique, orientation sexuelle, religion, âge, etc.).

Employés par groupes désignés chez TELUS au Canada[1]

Groupes désignés (%)	2020	2019	2018	2017
Femmes	36,8	37,1	37,7	36,1
Membres des minorités visibles[2]	33,1	32,6	31,8	31,5
Personnes handicapées[2]	8,3	8,3	8,2	8,1
Autochtones[2]	3,6	3,6	3,8	3,7

1 En raison d'améliorations apportées à notre méthode de suivi de la main-d'oeuvre en 2020, les données des années précédentes figurant dans ces tableaux ont été redressées.
2 Les données de ces catégories dépendent de l'autodéclaration à titre d'employé à temps plein et d'employé à temps partiel dans le sondage sur la diversité de TELUS.

Diversité et inclusion

En 2006, l'équipe Diversité et inclusion de TELUS a lancé officiellement notre stratégie et mis sur pied un comité formé de volontaires. Notre comité a soutenu notre stratégie en tant que groupe de travail, a contribué au lancement de nos groupes de ressources pour les membres de l'équipe de TELUS (GRE) et a fait progresser notre culture inclusive jusqu'à ce jour. En 2020, le comité a évolué, passant d'un groupe de travail à un comité consultatif officiel composé d'administrateurs et de vice-présidents qui sont responsables de l'évolution de notre stratégie et d'offrir des retombées encore plus quantifiables avec notre équipe Diversité et inclusion.

En 2020, l'équipe Diversité et inclusion et le conseil ont travaillé pour mobiliser les membres de l'équipe dans l'ensemble de TELUS en vue de partager notre approche contre le racisme et toute forme de discrimination systémique et de reconfirmer notre engagement à demeurer unis dans notre quête de l'équité, de l'impartialité, de la justice sociale et du changement systémique. Forte de cette rétroaction, l'équipe a lancé une stratégie de diversité et d'inclusion renouvelée. En outre, tous les membres de la haute direction de TELUS ont été invités à participer à une séance de formation sous forme de table ronde portant sur l'injustice raciale et sur leur rôle à titre de dirigeants dans la mise en place d'équipes inclusives et équitables.

Nos GRE soutiennent plus de 7 000 membres et leur travail collectif contribue grandement à faire progresser l'inclusion au sein de notre organisation et de nos collectivités. Voici certaines réalisations des GRE en 2020 :

Réseau Capacités : Nous avons poursuivi la croissance du groupe de ressources en nous concentrant sur l'éducation et avons souligné des journées de sensibilisation, comme la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies, en diffusant des présentations et en donnant des ateliers axés sur les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées et sur les mesures que nous pouvons prendre pour faire de TELUS un milieu de travail plus inclusif.

Connexions : Nous avons invité les membres de l'équipe à l'échelle nationale à fêter la Journée internationale des femmes et avons tenu notre premier gala virtuel de remise de prix CHLOE, au cours duquel les membres de l'équipe dans tout le Canada se sont réunis en ligne pour célébrer 417 candidats remarquables et souligner la puissance de la diversité.

Aigles : Nous avons rendu hommage aux peuples autochtones en tenant une discussion de groupe virtuelle nationale ouverte à tous les membres de l'équipe et au public général pour la Journée nationale des peuples autochtones, au cours de laquelle quatre leaders autochtones ont discuté de la résilience des peuples autochtones pendant la pandémie de COVID-19. Le groupe s'est également associé à la Orange Shirt Day Society pour offrir une conférence de Phyllis Webstad portant sur l'histoire des pensionnats indiens au Canada.

MOSAÏQUE : Nous avons eu des échanges avec les membres de l'équipe dans le cadre de célébrations et d'événements virtuels, dont le Mois de l'histoire des Noirs, la fête de la nouvelle lune et le Diwali.

Spectrum : Nous avons créé des liens virtuellement entre les membres dans le cadre de levées de fonds et de la participation aux célébrations en ligne de la Fierté. Ce faisant, le groupe Spectrum a rassemblé plus de 8 000 $ pour des organismes à but non lucratif qui soutiennent les collectivités LGBTQ+ locales.

REACH : Au début de 2021, nous avons formé notre plus récent groupe de ressources pour les membres de l'équipe TELUS en soutien aux membres de notre équipe qui sont des Noirs et de leurs alliés. REACH a pour objectif de faire progresser la représentation de la diversité dans la prise de décisions et de mettre en évidence les problèmes de discrimination systémique qui touchent de façon disproportionnée et ciblée la communauté des Noirs.

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation des initiatives stratégiques de TELUS en collaborant avec toutes les unités d'affaires et en travaillant avec les fournisseurs de produits et services pour voir à ce que les produits et services soient déployés de façon sécuritaire et rentable. Notre stratégie relative à la chaîne d'approvisionnement se veut inclusive et durable et doit contribuer aux changements positifs pour notre entreprise, nos clients et nos collectivités. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui rendent compte de cette vision et à collaborer avec nos parties prenantes pour atteindre nos objectifs.

Gouvernance et supervision

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

Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs (le Code) se fonde sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre. En 2020, TELUS a intégré sa Politique relative au papier et aux emballages durables dans le Code. À l'instar du Code d'éthique et de conduite que doivent respecter nos employés et nos contractuels, le Code s'appuie sur les normes généralement reconnues en éthique des affaires. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent ce code, comme l'exigent tous les contrats, de même que les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités.

Réaction à la COVID-19 et soutien de nos collectivités

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions qui ont été ressenties dans l'ensemble de l'organisation, et l'équipe de la chaîne d'approvisionnement a dû s'adapter rapidement pour faire en sorte que certains employés et clients de TELUS demeurent en sécurité et disposent de l'équipement nécessaire pour poursuivre leurs activités dans un contexte de distanciation physique. L'équipe de la chaîne d'approvisionnement a retenu les services de fournisseurs locaux et a mis en place des plans de contingence à court et à long terme pour obtenir de l'équipement et des fournitures de protection personnelle pour tous les employés.

Nous avons tiré parti de nos relations avec nos fournisseurs et avons pris une série de mesures d'atténuation des risques pour garantir la continuité de l'approvisionnement afin de respecter notre engagement de garder les Canadiens connectés et de minimiser le temps d'interruption pour les entreprises. Ces mesures comprenaient l'achat rapide de matériaux essentiels, l'obtention de plages de fabrication et la hausse de la fréquence des rencontres avec les fournisseurs afin d'obtenir de l'information sur les répercussions possibles sur la main-d'œuvre et sur les manques possibles de matières brutes.

Nous reconnaissons l'importance du maintien d'un contexte économique sain et du soutien des entreprises dans l'ensemble du pays. Par conséquent, nous avons soutenu de petits vendeurs qui éprouvaient des difficultés financières en accélérant les paiements en vue de les aider à maintenir leurs soldes de liquidités. Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement a également facilité la distribution d'appareils mobiles dans le cadre de notre programme Devices for good, vendu des masques dont les profits de la vente ont été versés à la Fondation TELUS pour un futur meilleur et donné de l'équipement de protection personnelle aux collectivités vulnérables.

Reconnaissance

Aux World Procurement Awards de 2020, nous avons remporté le prix Supply Chain Initiative Award (prix pour l'initiative relative à la chaîne d'approvisionnement) relativement à notre programme Network Managed Spares. En outre, TELUS est la seule entreprise canadienne figurant dans la liste de candidats pour le prix Innovation, en raison du développement de notre centre d'excellence du programme de robotisation des processus et de notre prix de transformation interne. Nous avons également été finalistes dans la catégorie Most Improved Supplier Diversity Program (meilleure amélioration du programme de diversité des fournisseurs) de la présentation Supplier Diversity Awards de Women Business Enterprises Canada.

Diversité des fournisseurs

Notre programme axé sur la diversité des fournisseurs offre de façon proactive un accès équitable aux fournisseurs qui reflètent la diversité des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nous avons pour objectif d'encourager le changement social positif en favorisant les achats auprès de fournisseurs qui sont détenus ou contrôlés et exploités en majorité par des personnes issues de la diversité en fonction de leur origine ethnique, de leur orientation sexuelle, de leur genre, de leur statut de vétéran et/ou de leur statut de handicap.

En 2019, nous entendions majorer de trois à cinq pour cent (sur 12 mois) nos dépenses auprès des fournisseurs issus de la diversité. En 2020, nous avons atteint cet objectif, la valeur de nos dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité ayant augmenté de plus de cinq pour cent. Nous entendons majorer de nouveau ces dépenses de trois à cinq pour cent en 2021.

Nous sommes demeurés le chef de file en matière de diversité des fournisseurs au Canada en prenant notamment les mesures suivantes :

- Analyse de nos dépenses auprès des fournisseurs issus de la diversité afin de calculer l'incidence économique totale de notre programme (directe, indirecte et induite) sur la production, les emplois et les salaires au Canada
- Participation au Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC), à Women Business Enterprises Canada et à la Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada (CGLCC)
- Obtention du statut de membre du Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA) qui appuie notre engagement envers la réconciliation avec les peuples autochtones.

En 2021, nous poursuivrons la mise en œuvre de notre plan d'action visant à développer et à promouvoir notre programme de diversité des fournisseurs.

Intégration de la durabilité dans notre chaîne d'approvisionnement

En plus de notre programme de diversité des fournisseurs, nous sommes déterminés à intégrer des questions de durabilité dans l'ensemble de nos pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement. En 2020, nous avons lancé un nouveau programme afin de faire en sorte qu'il existe une norme en matière de pondération minimale de principes de durabilité intégrée à tous les documents d'approvisionnement, la mise en œuvre en étant prévue en 2021. En 2020, nous avons également lancé une gamme d'accessoires écologiques pour téléphones fabriqués de matériaux entièrement compostables. Au fil de l'évolution des tendances de consommation, notre équipe de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans l'offre de produits durables sur le marché.

Gestion de la fin de vie

L'une des principales préoccupations de notre équipe Services d'approvisionnement est la gestion des produits et des appareils en fin de vie retournés par les clients ou récupérés auprès de ceux-ci. En 2020, nous avons élargi la portée de notre programme des appareils remis en marché certifiés TELUS pour inclure les appareils mobiles et avons augmenté le volume d'appareils remis à neuf de 16 pour cent comparativement aux niveaux de 2019. Nous étudions actuellement la possibilité de mettre en œuvre un programme de remise à neuf visant nos produits Sécurité Maison connectée pour en prolonger la durée de vie.

En outre, notre programme Option retour[MC] offre un incitatif financier aux clients pour qu'ils rapportent les appareils, ce qui augmente notre taux de récupération global. Les appareils rapportés sont remis à neuf et offerts de nouveau sur le marché. Leur durée de vie utile est ainsi prolongée, et les clients profitent d'appareils mobiles à prix abordable. TELUS utilise aussi les appareils remis à neuf comme principale source d'équipement pour les membres de notre équipe.

En 2020, nous avons fait l'objet d'un audit externe du ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique (pour lequel nous avons obtenu de bons résultats) pour que soit reconduite notre certification comme responsable de la gestion des déchets électroniques. Cette certification, délivrée dans le cadre du Stewardship Program de la Colombie-Britannique, témoigne de notre engagement soutenu à agir de façon responsable pour limiter notre incidence sur l'environnement.

Recyclage des poteaux de branchement

En collaboration avec nos fournisseurs provinciaux d'électricité, TELUS vise à maximiser la réutilisation et la transformation de nos poteaux de branchement afin de réduire considérablement leur incidence sur l'environnement. À l'heure actuelle, environ 70 pour cent des poteaux mis hors service sont recyclés ou transformés. Notre objectif est d'améliorer le taux de détournement des déchets d'environ 20 pour cent en 2021, dans l'optique d'atteindre un taux de détournement de 99 pour cent d'ici la fin de 2025.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos mesures visant l'utilisation responsable des ressources dans notre chaîne d'approvisionnement, y compris nos cibles pour améliorer notre rendement, veuillez vous reporter à la page 35.

Surveillance de nos fournisseurs

En 2020, nous nous sommes lancés dans un projet de transformation pluriannuel pour améliorer notre gestion des relations avec nos fournisseurs essentiels. Ce projet vise à revitaliser notre programme de gestion des relations avec les fournisseurs existant par l'élaboration d'une méthode systématique pour aider à la gestion des étapes principales du cycle de vie d'un fournisseur et pour améliorer les partenariats stratégiques.

Fournisseurs d'envergure

Un examen de conformité plus approfondi est prévu pour les fournisseurs associés à des dépenses dépassant un certain seuil. Conformément à notre programme et politique en matière de diligence raisonnable des fournisseurs, nous surveillons ces fournisseurs plus rigoureusement, notamment en ce qui a trait à leur santé financière, à leur évaluation suivant un questionnaire de durabilité, à la conformité en assurance, à un audit en sécurité et en santé et à une vérification des sanctions.

Après cet examen, les fournisseurs qui présentent un risque élevé en seront avisés, et un plan de mesures correctrices sera élaboré par le fournisseur en collaboration avec TELUS pour obtenir la certification. Nous sommes en voie d'atteindre notre objectif de renouveler chaque année, à compter de 2021, la certification des fournisseurs aux termes de ce programme.

Fournisseurs essentiels

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

Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement travaille à renforcer une culture d'amélioration continue chez ces fournisseurs, en tenant régulièrement avec eux des réunions sur la fiabilité, le rendement, la gouvernance et les risques technologiques. Nous effectuons une vérification et une surveillance des fournisseurs essentiels en nous appuyant sur notre cadre de gestion du rendement appelé Sentinel. Ce cadre compte deux volets : un tableau de bord affichant le suivi des

mesures de rendement; et une composante de gestion des parties prenantes au moyen de laquelle nous communiquons les résultats aux fournisseurs. Lorsque des mesures ne sont pas satisfaisantes, un plan d'amélioration est mis au point et son exécution est évaluée tous les trimestres.

En 2020, TELUS a intégré le cadre Sentinel au programme de gestion des relations avec les fournisseurs, ce qui permet à un nombre croissant de fournisseurs de profiter des meilleures pratiques et d'intégrer des leçons apprises dans ce cadre.

Paiements aux fournisseurs

TELUS stimule l'économie canadienne en achetant des biens et des services. Ce faisant, elle appuie les citoyens canadiens et les entreprises pour lesquelles ils travaillent et dans lesquelles ils investissent.

Paiements aux fournisseurs

En millions de dollars (sauf indication contraire)	2020	2019	2018	2017
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada[1]	8 527	8 861	9 287	8 574
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	93	93	93	91
Fournisseurs étrangers	673	689	676	829
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	7	7	7	9
Total des paiements aux fournisseurs	**9 200**	**9 550**	**9 963**	**9 403**
En pourcentage des produits d'exploitation consolidés	**60**	**65**	**69**	**70**

1 Nous définissons les fournisseurs locaux comme étant des fournisseurs établis au Canada.

Minerais de conflit

En 2012, la Securities and Exchange Commission (SEC) 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 colombo-tantale (ou le coltan, une source de tantale) et l'or sont souvent désignés collectivement sous le nom de minerais de conflit. Ces matières peuvent servir à la fabrication de l'équipement électronique et de communication que nous utilisons ou vendons.

En tant que signataires du PMNU, nous nous employons à prévenir les violations des droits de la personne qui pourraient découler de nos activités. Les nouvelles exigences de la SEC relatives à la divulgation de minerais de conflit, qui sont prescrites par l'article 1502 de la *Dodd-Frank Wall Street Reform* et de la loi intitulée *Consumer Protection Act,* ont eu prise d'effet, en ce qui nous concerne, pour notre cycle de présentation de l'information financière annuelle en 2013. En créant un groupe de travail interne sur les minerais de conflit, nous avons fait preuve de diligence raisonnable et avons respecté les exigences de déclaration chaque année.

Confidentialité, transparence et conformité réglementaire

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

Gouvernance et supervision

Le conseil d'administration de TELUS et son équipe de haute direction sont responsables de la supervision du programme de gestion de la protection de la vie privée, et le comité d'audit du conseil reçoit un rapport officiel du chef des données et du Bureau des relations de confiance portant sur le programme de protection de la vie privée chaque trimestre. Notre Bureau du chef des données et des relations de confiance veille à ce que nos données soient traitées conformément à des pratiques responsables et respectueuses de la vie privée des clients. Comme nous peaufinons continuellement nos modèles de gouvernance des données et de confidentialité, les mesures mises en place pour protéger la vie privée des clients s'appuient toujours sur les technologies les plus récentes. L'un des principaux objectifs du Bureau du chef des données et des relations de confiance est d'obtenir et de conserver la confiance des clients en assurant la transparence des pratiques rigoureuses de traitement des données de TELUS et de son engagement envers l'utilisation éthique des données. Vous pouvez en apprendre davantage sur le modèle de la confiance de TELUS ici.

La gouvernance de la protection de la vie privée commence par une collaboration entre le Bureau du chef des données et des relations de confiance et les unités d'affaires qui traitent des données. Nous utilisons un programme de « partenaires de la protection de la vie privée » dévoués qui ont une compréhension approfondie des différentes unités d'affaires et une relation de travail étendue avec elles. Ils utilisent des outils comme des évaluations obligatoires des facteurs relatifs à la vie privée et des examens de l'éthique pour repérer et atténuer les risques.

Protection de la vie privée dès la conception

Nous adhérons aux principes de la protection de la vie privée dès la conception (Privacy by Design) (PVPC), lesquels constituent un volet fondamental de notre programme de gestion de la protection de la vie privée. Les sept principes de la PVPC forment un cadre de protection de la vie privée reconnu à l'échelle mondiale. La PVPC vise à intégrer le respect de la vie privée de façon proactive dans les spécifications de conception des technologies de l'information, les pratiques organisationnelles et les architectures de système. En 2020, nous avons obtenu la certification PVPC pour nos programmes Insights et Sécurité Maison connectée. Nous continuons d'évaluer la certification de nos produits et services pour aider nos clients à se sentir en sécurité et respectés en ligne.

Notre engagement envers la protection de la vie privée

Le programme de gestion de la protection de la vie privée TELUS reflète notre souhait de dépasser nos obligations en matière de protection de la vie privée prescrites par la loi, d'être transparents avec nos clients et d'offrir un encadrement supplémentaire aux membres de notre équipe.

Pour aider les clients à comprendre nos pratiques de protection de la vie privée, nous avons créé des sources d'information qui les expliquent. Les clients peuvent y accéder dans notre Centre de protection de la vie privée en ligne.

> En 2020, l'International Association of Privacy Professionals nous a décerné le prix d'innovation en protection de la vie privée (HPE-IAPP Privacy Innovation Award) en reconnaissance de notre programme Les données au service du bien commun. Le programme tire parti d'une méthode évoluée d'analyse de données dépersonnalisées pour aider tous les paliers de gouvernement et les organismes publics à prendre des décisions plus éclairées et plus stratégiques en fonction des données tout en protégeant la vie privée des clients.

Plaintes relatives à la protection de la vie privée

Aucune plainte en matière de protection de la vie privée n'a été déposée à notre égard auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en 2020.

Violations

Toute organisation qui recueille et utilise des renseignements personnels doit être prête à réagir rapidement et efficacement à toute brèche des mesures de protection des données. Nous avons un groupe dédié à la gestion des brèches de sécurité au sein du Bureau du chef des données et des relations de confiance qui assure la coordination d'équipes interfonctionnelles pour régler rapidement les brèches potentielles. Les équipes sont guidées par un guide de réaction et de gestion des interventions en cas d'incident relatif aux données.

Transparence

En tant que société de télécommunications nationale, nous recevons régulièrement des demandes de renseignements sur nos clients de la part des organismes d'application de la loi et des autorités gouvernementales. Des données fiables sur la nature et le volume des demandes de renseignements personnels présentées aux entreprises privées par de tels

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

Centre de protection de la vie privée	Ce centre fournit de l'information sur les pratiques de protection de la vie privée de TELUS, ses analyses de données et son utilisation responsable de l'intelligence artificielle. Il présente aussi aux clients les meilleures pratiques pour protéger leurs renseignements en ligne, et bien plus. TELUS publie son modèle de confiance pour aider les clients à comprendre comment nous tissons des liens de confiance avec nos parties prenantes en utilisant leurs données de façon à créer de la valeur, à promouvoir le respect et à garantir la sécurité.
Engagement en matière de protection de la vie privée	Si nous n'avons pas obtenu le consentement des clients, nous ne communiquons pas leurs renseignements personnels à des agences de marketing de produits ou de services de tiers.
Code sur la protection de la vie privée	Ce code explique la loi en matière de protection de la vie privée et énonce les principes généraux que nous appliquons en ce sens lorsque nous traitons les renseignements des clients et des membres de notre équipe.
Avis relatif aux témoins	Cet avis décrit les fins limitées auxquelles nous utilisons des témoins sur les sites Web et dans les applications de TELUS.
Foire aux questions	Les clients peuvent consulter la FAQ pour obtenir des réponses aux questions les plus courantes concernant les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée.
Programme de gestion de la protection de la vie privée	Ce programme expose les moyens que nous prenons pour concrétiser nos engagements liés à la protection de la vie privée.
Communication avec TELUS	Les clients peuvent communiquer avec nous au 1 800 567-0000 ou à l'adresse vieprivee@telus.com pour obtenir plus d'information.

organismes gouvernementaux éclairent le débat mondial sur la collecte et l'utilisation de ces renseignements personnels par les organismes gouvernementaux.

Nous continuons de fournir de l'information sur la méthode que nous utilisons pour répondre aux demandes légales ainsi que sur le volume et le type de demandes que nous recevons. Nous sommes fiers de présenter ouvertement aux clients des renseignements détaillés au sujet de la manière dont nous traitons et protégeons leurs données et du respect avec lequel nous le faisons.

Demandes d'information par des organismes d'application de la loi

La grande majorité des demandes que nous avons reçues en 2020 étaient reliées à des appels des opérateurs du centre téléphonique de sécurité publique 9-1-1 et de la police dans l'ensemble du Canada visant à obtenir de l'aide en temps réel pour trouver une personne disparue, suicidaire ou en situation de danger imminent.

Lorsqu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence, nous ne répondons qu'aux demandes provenant d'autorités légitimes auxquelles nous sommes tenus d'obtempérer. Comme le veut notre philosophie Les clients d'abord, nous contestons les demandes de renseignements qui vont au-delà des exigences légales afin de protéger les données et la vie privée des clients. Nous examinons les ordonnances judiciaires et les demandes de production connexes et, s'il y a lieu, prenons les mesures légales nécessaires pour répondre à des situations où les demandes dépassent les pouvoirs du demandeur. Nous ne communiquons pas de renseignements confidentiels sur les clients à moins d'être certains qu'il est pertinent de le faire et que la communication est nécessaire, d'un point de vue légal.

En 2020, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à 642 ordonnances judiciaires qui semblaient invalides ou excessives. Le contrôle diligent qu'exercent les organismes d'application de la loi dans la préparation de leurs demandes de renseignements a contribué à réduire les contestations que nous devons formuler en réponse aux demandes de renseignements.

En raison des répercussions de la COVID-19, les ordonnances et les demandes en vertu de la loi provenant d'organismes gouvernementaux ont baissé de 48 pour cent par rapport à

Demandes d'information

Type	2020	2019	2018	2017
Ordonnances judiciaires	6 679	6 069	4 858	4 785
Assignations	273	439	559	465
Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique[1]	7	4	2	3
Demandes liées à des appels d'urgence	66 304	57 443	60 935	57 704
Demandes en vertu de la loi[2]	646	1 335	1 152	975

1 Ces demandes émanent habituellement d'organismes d'application de la loi étrangers. Elles sont formulées aux fins d'une enquête criminelle et exigent l'émission d'une ordonnance par un tribunal canadien. Nous ne répondons pas aux demandes provenant directement d'organismes étrangers, mais nous communiquons les renseignements demandés si nous sommes tenus de le faire aux termes d'une ordonnance émanant d'un tribunal canadien.

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

2019. Cette réduction a été attribuée à un changement des processus et des priorités au sein des divers organismes gouvernementaux. Les ordonnances judiciaires des organismes d'application de la loi ont augmenté de 10 pour cent par rapport à 2019; cette hausse est attribuable aux demandes légales et aux procédures d'enquête des organismes d'application de la loi.

Cybersécurité

Notre stratégie en matière de cybersécurité est supervisée par le chef du service de la sûreté de TELUS, qui fait une présentation à cet égard chaque trimestre au comité d'audit du conseil d'administration. Notre équipe chargée de la sécurité se tient informée des dernières menaces à la cybersécurité et à la sécurité physique et conçoit des solutions qui aident à garantir la sécurité de TELUS, de notre réseau, des membres de notre équipe et de nos clients.

Nous fournissons à tous les membres de l'équipe les ressources nécessaires pour qu'ils soient en mesure de dénoncer un problème de sécurité (p. ex. une perte, de l'hameçonnage, de la fraude, des tentatives de piratage psychologique et d'autres problèmes de sécurité), des ressources pour concevoir des solutions sécuritaires et une bibliothèque de pratiques et de politiques en matière de sécurité d'entreprise. Si un employé constate une situation douteuse, nous maintenons un processus clair de communication aux échelons supérieurs pour garantir que les problèmes soient gérés en fonction de nos politiques. En outre, tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation en sensibilisation aux questions de cybersécurité chaque année.

Conformité réglementaire

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

Les décisions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et les jugements des tribunaux continuent de confirmer la compétence exclusive du gouvernement fédéral en matière de télécommunications, ce squi comprend la construction, l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure réseau. Ces décisions et jugements confirment du même souffle qu'aucun règlement municipal ne permet de contourner les lois fédérales en la matière et ont une incidence sur la façon dont nous offrons des services aux Canadiens et contribuons à l'économie numérique.

Pour obtenir des précisions sur les répercussions de la réglementation sur notre entreprise, consultez la rubrique 10.3 de notre rapport annuel 2020.

Réagir à la COVID-19

TELUS a garanti la continuité et la flexibilité des affaires pendant la pandémie de COVID-19 en solidifiant notre capacité à exercer nos activités dans le cadre des restrictions liées à la pandémie. Nous avons obtenu des dispenses pour service essentiel et négocié des autorisations de spectre d'urgence, et le caractère essentiel de notre réseau a été reconnu par le gouvernement du Canada. Alors que nous sommes confrontés à de nouvelles restrictions sanitaires et aux défis associés à la distribution des vaccins, nous protégeons les membres de notre équipe en donnant des conseils sur les politiques en matière de vaccins en milieu de travail. Nous adoptons une approche scientifique et interdisciplinaire pour la promotion des vaccins et la communication des risques connexes.

TELUS Santé et TELUS Agriculture

TELUS Santé joue un rôle actif dans la promotion d'un cadre réglementaire qui aidera à transformer les soins de santé et à les faire passer dans l'ère numérique. Les soins de santé virtuels ont le potentiel de régler bon nombre des défis auxquels le système de santé canadien doit faire face, et nous reconnaissons et respectons les principes de la *Loi canadienne sur la santé* et l'importance pour les citoyens canadiens d'avoir accès, de façon équitable, aux services médicaux nécessaires.

TELUS Santé plaide en faveur de changements réglementaires positifs qui entraîneraient l'adoption de normes d'interopérabilité numérique nationales qui faciliteraient la collaboration entre les professionnels de la santé au sein de l'équipe de soins de santé d'un patient, ce qui ce qui permettrait aux professionnels en soins de santé de collaborer entre eux et d'échanger de l'information au moyen des divers systèmes de soins de santé (p. ex., hôpitaux, cliniques, pharmacies, résidences pour aînés, laboratoires) et permettraient aux patients d'accéder à leurs dossiers médicaux et à ceux de leurs personnes à charge.

Compte tenu de la portée internationale de TELUS Agriculture, nos activités doivent être réalisées dans le respect des lois, des règlements et des décisions en vigueur dans tous les territoires où nous exerçons nos activités. Ces lois et règlements se rapportent à un certain nombre d'aspects des activités de TELUS Agriculture, dont la protection des données et de la vie privée; les pratiques en matière de protection de la vie privée; le stockage de données; l'emploi et les relations de travail; les restrictions et les protections du secret professionnel; le contrôle des importations et des exportations; la tarification; l'imposition et les taxes; les sanctions; la sécurité du traitement des opérations et des données; la gestion des registres; et la gouvernance d'entreprise.

Prévenir les pourriels et les appels indésirables

La *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) vise à protéger les Canadiens contre les pourriels (p. ex. courriels et messages texte

promotionnels) et les autres menaces électroniques tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence dans un monde de plus en plus numérique. Nous nous sommes dotés d'un programme de conformité à la LCAP qui comprend des exigences en matière de consentement et de forme qui s'appliquent aux messages envoyés aux clients par TELUS ou en son nom. Notre programme de conformité Règles sur les télécommunications non sollicitées (UTR) présente les règles relatives au télémarketing.

Nous continuons à offrir de la formation à jour aux membres de notre équipe sur les obligations de TELUS aux termes de la LCAP et des UTR afin d'assurer notre conformité. En outre, nous avons créé un service de contrôle des appels, qui s'appuie sur un système évolué de filtrage des appels bloquant très efficacement les appels automatiques nuisibles. Au départ, le contrôle des appels était offert aux abonnés aux services filaires, mais compte tenu de son succès, il est maintenant également offert aux utilisateurs de TELUS Mobilité.

Neutralité d'Internet

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

Codes mobiles et Internet

Le Code sur les services sans fil du CRTC est un code de conduite obligatoire à l'intention des fournisseurs qui offrent des services mobiles de détail (voix ou données) aux particuliers et aux petites entreprises. Le Code sur les services sans fil établit les exigences de base en ce qui a trait aux droits des consommateurs, ainsi que les responsabilités des fournisseurs de services. Comme l'exige le CRTC, nous lui soumettons chaque année un rapport de conformité au Code sur les services sans fil. En 2020, TELUS a soumis son rapport annuel et n'a reçu aucune demande de précisions du CRTC.

Le Code sur les services Internet du CRTC, dont l'application est obligatoire, est entré en vigueur en 2020 et vise les grands fournisseurs de services d'accès Internet fixes de détail dotés d'installations. Nous nous efforçons de dépasser les exigences de base de ce code dans le cadre de notre engagement Les clients d'abord. En 2020, TELUS a soumis son premier rapport annuel de conformité au Code sur les services Internet et n'a reçu aucune demande de précisions du CRTC.

Accessibilité

Nous véhiculons les valeurs de la diversité et de l'inclusion et sommes résolus à répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap. Pour ce faire, nous avons eu de nombreux entretiens avec des personnes vivant avec un handicap afin de mieux comprendre leurs besoins et d'améliorer l'accessibilité de nos produits et services. En outre, nous avons élaboré une base de données exhaustive de fonctions d'accessibilité des appareils en nous fondant sur des audits indépendants d'appareils mobiles effectués par le Inclusive Design Research Centre. Nous avons énuméré les appareils mobiles audités et leurs fonctions d'accessibilité sur notre site Web. Nos sites Web sont également conçus pour respecter ou dépasser les dernières normes et meilleures pratiques en matière d'accessibilité et nous effectuons des examens de l'accessibilité avant le lancement de tout nouveau site Web.

Nous offrons une formation complète sur la diversité et l'accessibilité à chacun de nos représentants du service à la clientèle de détail et des centres d'appels et nous assurons que nos kiosques libre-service sont accessibles. Afin d'améliorer l'accessibilité, nous prévoyons accroître le nombre de Centres d'excellence de TELUS Accessibilité, qui intègrent des principes d'accessibilité au milieu physique et à l'expérience de service à la clientèle. Les représentants de ces emplacements reçoivent une formation poussée axée uniquement sur la compréhension et le soutien de clients vivant avec un handicap.

Notre politique d'accessibilité et une description complète de nos produits et de nos services se trouvent sur notre site Web.

Service d'alertes sans fil au public

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

Radiodiffusion

En 2018, nous avons renouvelé nos licences régionales pour l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique et en Alberta et notre licence d'exploitation d'un service national de vidéo à la demande, ce qui prolonge la durée de chaque licence jusqu'à 2023. Notre licence d'exploitation d'une entreprise de distribution régionale de radiodiffusion dans certaines régions du Québec a été renouvelée en 2019, ce qui en a prolongé la durée jusqu'à 2024.

En 2020, le groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications a présenté son rapport final, *L'avenir des communications au Canada : le temps d'agir*. Ce rapport présentait 97 recommandations visant la mise à jour de la législation régissant la radiodiffusion, les télécommunications et les radiocommunications aux fins d'examen par le gouvernement du Canada. À la suite de ce rapport, le gouvernement a adopté une nouvelle législation pour modifier la *Loi sur la radiodiffusion*. Le projet de loi ferait en sorte que les services de vidéo en continu qui exercent leurs activités via Internet soient visés expressément par la *Loi sur la radiodiffusion*.

Loi sur le droit d'auteur

Les dispositions relatives au régime d'avis et avis de la *Loi sur le droit d'auteur* obligent les fournisseurs de services Internet à transférer les avis qu'ils ont reçus de la part de titulaires de droits

d'auteur aux clients concernés pour les informer de prétendues violations du droit d'auteur. TELUS se conforme aux exigences relatives au régime d'avis et avis depuis leur entrée en vigueur et, auparavant, transmettait, sur une base volontaire, les avis de prétendues violations du droit d'auteur reçues de la part de titulaires de droits d'auteur exprimant des plaintes. TELUS continue de plaider en faveur de changements pour automatiser le traitement des avis prévu par la *Loi sur le droit d'auteur*. Nous poursuivons notre démarche en ce sens, dans le but de :

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

Contributions politiques

Afin de soutenir le processus démocratique, TELUS verse à l'occasion des contributions politiques. Ces contributions sont versées dans le respect des lois applicables, de notre Code d'éthique et de conduite ainsi que de notre politique en matière de contributions politiques. Nous n'avons versé aucune contribution politique au cours des trois dernières années.

Rapport d'assurance limitée

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

L'étendue de nos travaux

Nous avons réalisé une mission d'assurance limitée à l'égard de l'information à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles (annexe A) comprise dans le Rapport de durabilité 2020 de TELUS (le « Rapport ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2020.

Responsabilité de TELUS pour le rapport sur le développement durable

La direction de TELUS est responsable de la collecte et de la présentation des éléments fournis et de l'information contenus dans le Rapport, de même que de la sélection de l'information et de sa présentation dans le Rapport. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en œuvre et le maintien du contrôle interne portant sur la préparation d'un rapport de durabilité exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Notre indépendance et notre contrôle de la qualité

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

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

Notre responsabilité, nos normes de certification et nos principales procédures de certification

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion fournissant une assurance limitée sur l'information présentée dans le Rapport de durabilité 2020 de TELUS sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons réalisé notre mission d'assurance limitée conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, élaborée par l'International Federation of Accountants. Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard de l'information que nous avons examinée. Nos critères étaient fondés sur les normes en matière de présentation de l'information sur le développement durable de 2016 de la Global Reporting Initiative (les « normes de 2016 de la GRI »). Nos procédures ont inclus :

- une entrevue avec les membres concernés de la direction et du personnel de TELUS qui sont responsables de la collecte et de la présentation des données;
- l'acquisition d'une compréhension des systèmes, des processus et des contrôles de gestion pertinents utilisés pour produire, rassembler et présenter les données au siège social et aux unités d'exploitation régionales de TELUS;
- un examen d'échantillons de documents et de dossiers pertinents;
- une évaluation et un nouveau calcul d'un échantillon de données liées à l'information;
- 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; et
- un examen de l'information quantitative mentionnée dans l'annexe A, ainsi que de la déclaration par TELUS selon laquelle elle a satisfait le niveau de base des normes de 2016 de la GRI. Les définitions des normes de la GRI sont disponibles à l'adresse www.globalreporting.org/standards/.

L'exactitude des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie ainsi que des données sociales comporte des limites inhérentes étant donné la nature et les méthodes utilisées pour calculer ces données. La sélection de techniques d'évaluation acceptables différentes peut donner lieu à des évaluations très distinctes. La précision des différentes techniques d'évaluation peut également varier.

Conclusion exprimant une assurance limitée

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

Deloitte LLP

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables professionnels agréés
Vancouver (Colombie-Britannique) Canada
Le 30 mars 2021

Annexe A - Information sur le développement durable à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles

L'information suivante sur le développement durable était comprise dans notre mission d'assurance limitée du rapport de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise pour l'exercice clos le 31 décembre 2020.

Norme GRI	Indicateur de rendement	Couverture	Valeurs de 2020
102-8	Effectif total – par région	Échelle de la société	C.-B. : 7 962 Alb. : 5 458 Ont. : 7 942 Qc : 5 792 Sask. : 91 Man. : 136 T.-N.-L. : 142 N.-B. : 75 N.-É. : 150 Yn : 0 T.N.-O. : 1 Canada : 27 749 International : 49 190 Total : 76 939
102-8	Effectif total – par type d'emploi	Échelle de la société	Permanent (national) : 26 987 Permanent (international) : 47 804 Temporaire (national) : 762 Temporaire (international) : 1 386
102-8	Effectif total – par groupe d'âge	Échelle de la société	Plus de 50 ans (national) : 5 882 Entre 30 ans et 50 ans (national) : 17 507 Moins de 30 ans (national) : 4 360 Plus de 50 ans (international) : 1 685 Entre 30 ans et 50 ans (international) : 21 908 Moins de 30 ans (international) : 25 597
102-41	Pourcentage de l'effectif syndiqué	Échelle de la société	TELUS Canada : 11 % TELUS International : 0 %
201-1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	85,1 M$
205-2	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Échelle de la société	100 %
205-3	Nombre de demandes et de plaintes relatives à la politique d'éthique de la société	Échelle de la société	693
205-3	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de la société	119
301-1	Achat de papier	Canada	15 tonnes métriques
302-1	Total de la consommation d'énergie – sources directes	Échelle de la société	236 142 kWh (en milliers)

302-1	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes	Échelle de la société	825 657 kWh (en milliers)
303-3	Total des prélèvements d'eau	Échelle de la société	551 millions de litres (L)
305-1	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	53 002 tonnes d'équivalent CO_2
305-2	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	214 590 tonnes d'équivalent CO_2
305-3	Émissions de gaz à effet de serre – voyage aérien	Échelle de la société	2 026 tonnes d'équivalent CO_2
306-3	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	27
306-3	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	174
306-3	Volume total des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 52 807 L Gaz : 1 317 kg
401-1	Taux de rotation du personnel	Échelle de la société	TELUS Canada : 12 % TELUS International : 38 %
403-2	Taux d'accidents donnant lieu à des arrêts de travail	Canada	0,40
403-2	Taux d'absentéisme	Canada	5,80
404-1	Nombre annuel moyen d'heures d'apprentissage	Canada	8,05 par employé
405-1	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Canada	Femmes : 36,8 % Membres des minorités visibles : 33,1 % Personnes handicapées : 8,3 % Autochtones : 3,6 %
406-1	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de la personne	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 25 Nouveaux dossiers : 16 Dossiers fermés : 14 Dossiers en cours à la fin de l'exercice : 27

Présentation du SASB 2020 de TELUS

Cet index présente de l'information en fonction des recommandations de classification par industrie du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Services de télécommunication, lorsque cela s'applique à TELUS et pourvu que cette communication ne soit pas sensible sur le plan commercial.

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

Norme	Indicateur	Mesure/Omission	2020	Code SASB
Empreinte environnementale des activités	Énergie totale consommée	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	page 33	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage du réseau électrique	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	page 33	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage d'énergie renouvelable	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	page 33	TC-TL - 130a.1
Confidentialité des données	Description des politiques et des pratiques relatives à la publicité comportementale et à la protection de la vie privée des clients	Discussion	pages 66-69	TC-TL - 220a.1
Confidentialité des données	Nombre de clients dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	TELUS utilise les renseignements personnels des clients uniquement aux fins pour lesquelles ces derniers ont donné leur consentement express ou implicite, ou aux fins permises ou imposées par la loi.	s.o.	TC-TL - 220a.1
Confidentialité des données	Montant total des pertes financières résultant de poursuites en lien avec le respect de la vie privée des clients	Cette réponse tient compte des pertes financières résultant des poursuites en lien avec la vie privée des clients de TELUS, mais exclut les honoraires juridiques ou frais engagés pour défendre ces réclamations.	0 $	TC-TL - 220a.2
Confidentialité des données	1) Nombre de demandes de renseignements sur des clients soumises par des organismes d'application de la loi, 2) nombre de clients dont les renseignements ont été demandés, 3) pourcentage de demandes s'étant soldées par la communication de renseignements	Nombre, Pourcentage (%)	page 67	TC-TL - 220a.3
Sécurité des données	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage d'atteintes visant des renseignements permettant d'identifier une personne, 3) nombre de clients touchés	L'information sur le nombre d'atteintes à la sécurité des données peut être trompeuse, car certaines actions peuvent ne pas impliquer la faute directe d'une entreprise (en dehors d'un contexte de responsabilité), comme les violations par des tiers. Veuillez consulter le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS pour en savoir plus sur les moyens pris par TELUS pour protéger les données des clients.	s.o.	TC-TL - 220a.4
Sécurité des données	Description de la stratégie employée pour détecter et contrer les risques pour la sécurité des données, y compris le recours à des normes de cybersécurité tierces	Discussion	pages 66-69	TC-TL - 230a.1
Gestion de produits en fin de vie	1) Matières récupérées grâce à des programmes de retours; pourcentage de matières récupérées ayant été 2) réutilisées, 3) recyclées ou 4) enfouies	Tonnes métriques (t), Pourcentage (%)	page 36	TC-TL - 440a.1

Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Montant total des pertes financières résultant de poursuites en lien avec la réglementation concernant les pratiques anticoncurrentielles	Discussion	Notice annuelle 2020, rubrique 10	TC-TL - 520a.1
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Vitesse de téléchargement soutenue moyenne réelle 1) du contenu appartenant à des entités commerciales ou associé à celles-ci et 2) du contenu non associé	Mégabits par seconde (Mbit/s)	page 12	TC-TL - 520a.2
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Description des risques et des occasions en lien avec la neutralité d'Internet, l'appairage payant, le trafic gratuit et les pratiques connexes	Discussion	pages 68-69	TC-TL - 520a.3
Gestion des risques systémiques	1) Fréquence d'interruption moyenne des systèmes	Nombre total d'interruptions pour les clients divisé par le nombre total de clients	page 22	TC-TL - 550a.1
Gestion des risques systémiques	2) Durée moyenne des interruptions pour les clients	Somme, pour toutes les interruptions, du temps de non-disponibilité total de chaque interruption multipliée par le nombre de comptes client touchés par chaque interruption	page 22	TC-TL - 550a.1
Perturbations technologiques	Discussion des systèmes visant à fournir un service non entravé en cas d'interruption de service	Discussion	page 22	TC-TL - 550a.2

Tableau 2. Indicateurs

Norme	Measurement	2020	SASB Code
Nombre d'abonnés des services mobiles	Nombre	Rapport annuel 2020, page 18	TC-TL-000.A
Nombre d'abonnés des services filaires	Nombre	Rapport annuel 2020, page 20	TC-TL-000.B
Nombre d'abonnés des services à large bande	Nombre	Rapport annuel 2020, page 20	TC-TL-000.C
Trafic réseau	En raison d'enjeux concurrentiels, cette information n'est pas divulguée.		TC-TL-000.D

Global Reporting Initiative

Le présent rapport a été rédigé d'après les lignes directrices de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (la Global Reporting Initiative, ou GRI), selon l'option « critères essentiels », et Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. a été mandaté pour vérifier son contenu de façon indépendante. L'index ci-après indique où trouver de l'information relative aux différents critères de la GRI : dans notre Rapport sur la durabilité 2020 (RD), dans le bilan ESG (ESG), dans notre rapport annuel 2020 (RA), dans notre notice annuelle 2020 (NA) ou dans notre circulaire d'information 2020 (CI).

Éléments généraux d'information	Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport	Commentaire/omission
Profil de l'organisation	**GRI 102-1** Nom de l'organisation	NA page 8	
	GRI 102-2 Activités	RA pages 16-21 NA pages 8-17	
	GRI 102-3 Lieu géographique du social	NA page 7	
	GRI 102-4 Lieu géographique des sites d'activités	RD pages 57, 96 ESG page 19	
	GRI 102-5 Capital et forme juridique	NA page 8	
	GRI 102-6 Marchés desservis	RA pages 18-21	
	GRI 102-7 Taille de l'organisation	RA page 34	
	GRI 102-8 Informations concernant les employés	ESG pages 18-20	En ce qui a trait aux activités à l'international, aucune partie importante des activités n'était réalisée par des non-employés et il n'y aucune variation importante des données sur les employés présentées dans ce tableau. Les données sont compilées en utilisant les systèmes de suivi des ressources humaines.
	GRI 102-9 Chaîne d'approvisionnement	RD pages 13, 62-65	
	GRI 102-10 Modifications significatives de l'organisation ou de la chaîne d'approvisionnement	RA pages 45-46	
Engagements relatifs aux activités externes	**GRI 102-11** Principe de précaution ou approche préventive	NA pages 17-25	
	GRI 102-12 Initiatives externes	RD page 2	
	GRI 102-13 Adhésion à des associations	RD page 2	
Stratégie et analyse	**GRI 102-14** Déclaration du décideur le plus haut placé	RD pages 3-11	
Éthique et intégrité	**GRI 102-16** Valeurs, principes, normes et règles de conduite de l'organisation	RD pages 12-15 RA pages 11-15 et 51-55	
Gouvernance	**GRI 102-18** Composition et structure de gouvernance	CI pages 35-40 RA pages 27-28, 102 RD pages 16-18	
Implication des parties prenantes	**GRI 102-40** Liste des parties prenantes	RD page 18	
Profil de l'organisation	**GRI 102-41** Accords de négociation collective	RD page 57	
Implication des parties prenantes	**GRI 102-42** Identification et sélection des parties prenantes	RD page 18	
	GRI 102-43 Approche de l'implication des parties prenantes	RD page 18	
	GRI 102-44 Enjeux et préoccupation majeurs soulevés	RD pages 18-19	

Aspects et périmètres majeurs soulevés	**GRI 102-45** Entités incluses dans les états financiers consolidés	RA pages 32-33, 66	
	GRI 102-46 Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	RD page 1	
	GRI 102-47 Liste des enjeux pertinents	RD page 14	
	GRI 102-48 Réaffirmation des informations	RD page 1	
	GRI 102-49 Modification relative au reporting	RD page 1	
Profil du rapport	**GRI 102-50** Période visée par le rapport	RD page 1	
	GRI 102-51 Date du rapport le plus récent	RD page 1	
	GRI 102-52 Cycle de reporting	RD page 1	
	GRI 102-53 Point de contact pour les questions sur le rapport	RD page 1	
	GRI 102-54 Déclarations du reporting en conformité avec les normes GRI	RD page 1	
	GRI 102-56 Vérification externe	RD pages 1, 70	
Approche managériale	**Indicateur ou élément d'information général standard**	**Emplacement du rapport**	**Commentaire**
Approche managériale	**GRI 103-1** Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	s.o.	Les approches pour les enjeux spécifiques des normes GRI, comme indiqué ci dessous dans ce tableau, sont présentées dans chaque section pertinente du rapport et expliquent pourquoi elles sont importantes.
	GRI 103-2 Approche managériale et ses composantes	s.o.	Chaque rubrique du rapport fait état des stratégies, des politiques, des procédures et des indicateurs de rendement clé applicables.
	GRI 103-3 Évaluation de l'approche managériale	s.o.	À la fin de chaque rubrique, il est question des plans de 2020 sous l'angle de notre processus d'évaluation continu.
Enjeux pertinents	**Indicateur ou élément d'information général standard**	**Emplacement du rapport**	**Commentaire**
Normes économiques			
Performance économique	**GRI 201-1** Valeur économique directe générée et distribuée	RA pages 4, 6-8, 16 RD pages 12, 47-49	
	GRI 201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus aux changements climatiques	RD pages 16, 30-35 NA pages 18-25	
	GRI 201-3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RD page 54 RA pages 79, 89, 97	
	GRI 201-4 Aide financière publique	RA page 156	
Impacts économiques indirects	**GRI 203-1** Investissements dans les infrastructures et services soutenus	RD page 49, RA pages 11-12, 50, 53	
	GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs	RD page 48	
Pratiques d'achats	**GRI 204-1** Part des dépenses auprès de fournisseurs locaux	RD page 65	

Lutte contre la corruption	**GRI 205-1** Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	RD pages 23-24	
	GRI 205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	RD pages 23-24	
	GRI 205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	RD pages 23-24	
Comportement anticoncurrentiel	**GRI 206-1** Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	RA page 106 NA page 34	
Normes environnementales			
Matières	**GRI 301-1** Matières utilisées par poids ou par volume)	RD pages 30-37	TELUS n'étant pas une entreprise manufacturière, cet indicateur ne s'applique pas. Elle communique cependant l'information sur le papier qu'elle achète pour ses bureaux, en poids et en volume, ainsi que sur les matières renouvelables qu'elle utilise. TELUS ne présente pas de données sur les composants des emballages des produits qu'elle vend.
Énergie	**GRI 302-1** Consommation énergétique au sein de l'organisation	RD page 33	L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
	GRI 302-2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation	RD page 33	L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
	GRI 302-3 Intensité énergétique	RD page 33	
	GRI 302-4 Réduction de la consommation énergétique	RD page 33	
Eau et effluents	**GRI 303-1** Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	RD page 37	
	GRI 303-2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau	RD page 37	TELUS est assujettie à l'administration municipale des eaux et doit se conformer à la réglementation environnementale. Par conséquent, nous n'avons pas surveillé la qualité des rejets dans les effluents directement étant donné que cette information n'est pas disponible et va au-delà de nos obligations réglementaires.
	GRI 303-3 Prélèvement d'eau	RD page 37	TELUS est assujettie à l'administration municipale des eaux et doit se conformer à la réglementation environnementale. Par conséquent, nous n'avons pas mesuré une ventilation par type de prélèvement d'eau directement étant donné que cette information n'est pas disponible et va au-delà de nos obligations réglementaires.
Émissions	**GRI 305-1** Émissions directes de GES (champ d'application 1)	RD page 34	
	GRI 305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	RD page 34	
	GRI 305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	RD page 35	
	GRI 305-4 Intensité des émissions de GES	RD page 34	
	GRI 305-5 Réduction des émissions de GES	RD page 34	
Effluents et déchets	**GRI 306-2** Déchets par type et méthode d'élimination	RD page 36	
	GRI 306-3 Déversements significatifs	RD page 39	
Conformité environnementale	**GRI 307-1** Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	RD page 38	
Évaluation environnementale des fournisseurs	**GRI 308-1** Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	RD page 64	
	GRI 308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	RD pages 62-65	Le nombre de fournisseurs évalués est présenté, mais le pourcentage n'est pas accessible pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.

Normes sociales			
Emploi	**GRI 401-1** Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	RD page 52	La méthode de calcul du taux de roulement par groupe d'âge et par genre est décrite dans le rapport. Les données communiquées ne concernent que les employés de TELUS au Canada.
	GRI 401-2 Avantages accordés	RD pages 53-54	
Relations employés-direction	**GRI 402-1** Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	RD page 57	La période minimale de préavis fournie est de trois semaines, jusqu'à un maximum de 12 mois (pour 95 % des membres de notre équipe syndiqués). Toutefois, certaines conventions collectives conclues par ADT sont toujours en cours de négociation ou de médiation.
Santé et sécurité au travail	**GRI 403-9** Blessures liées au travail	RD pages 55-56	TELUS déclare le TAPT plutôt que le nombre et le taux de blessures liées aux travail à conséquences élevées et l'absentéisme plutôt que le nombre total d'heures travaillées étant donné que nos programmes internes sont fondés sur ces paramètres et que ces derniers reflètent plus fidèlement notre rendement.
Formation et éducation	**GRI 404-1** Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	RD page 53	
	GRI 404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	RD pages 52-53	
	GRI 404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	RD page 52	
Diversité et égalité des chances	**GRI 405-1** Diversité des organes de gouvernance et des employés	RD pages 17-18, 60 ESG pages 18-21	Les données sur les employés sont présentées par âge, genre et lieu.
Lutte contre la discrimination	**GRI 406-1** Cas de discrimination et mesures correctives prises	RD pages 57-59	
Liberté syndicale et négociation collective	**GRI 407-1** Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	RD pages 57-59	
Travail des enfants	**GRI 408-1** Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	RD pages 57-59	Voir notre rapport d'étape du PMNU.UNGC Communication on Progress.
Travail forcé ou obligatoire	**GRI 409-1** Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	RD pages 57-59	Voir notre rapport d'étape du PMNU.UNGC Communication on Progress.
Pratiques de sécurité	**GRI 410-1** Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 57-59	
Droits des peuples autochtones	**GRI 411-1** Cas de violation des droits des peuples autochtones	RD pages 57-59	TELUS n'a relevé aucune violation des droits de la personne touchant les peuples autochtones.
Évaluation des droits de l'homme	**GRI 412-1** Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	RD pages 57-59	
	GRI 412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 57-59	Tous les membres de l'équipe suivent une formation annuelle sur l'éthique, qui porte entre autres sur notre politique de respect en milieu de travail et nos politiques sur les droits de l'homme. Le nombre d'heures précis consacré à la formation ne fait pas l'objet d'un suivi.
	GRI 412-3 Accords et contrats d'investissements importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	RD pages 57-59	

Évaluation sociale des fournisseurs	**GRI 414-1** Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	RD page 62	Tous les nouveaux fournisseurs engagés par l'intermédiaire des principaux modèles de contrats d'approvisionnement reçoivent le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS. Le pourcentage n'est pas accessible pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
	GRI 414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	RD page 64	Le nombre de fournisseurs analysés est connu, mais le pourcentage n'est pas accessible pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
Politiques publiques	**GRI 415-1** Contributions politiques	RD page 69	
Santé et sécurité des consommateurs	**GRI 416-1** Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	RA pages 118-119	TELUS n'a pas mis en place de mécanisme et n'a pas évalué ni fait de rapport sur les étapes du cycle de vie ou sur la santé et la sécurité des produits que nous vendons. Cependant, nos produits et services sont approuvés par toutes les entités juridiques ou de gouvernance concernées.
Commercialisation et étiquetage	**GRI 417-1** Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	RD page 34	Données sous forme de pourcentage non disponibles.
	GRI 417-3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing	NA page 27	De temps à autre, il est possible que surviennent des recours collectifs autorisés ou non concernant le non-respect de la réglementation et des codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les activités de commandite.
Confidentialité des données des clients	**GRI 418-1** Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	RD pages 66-67	
Conformité socio-économique	**GRI 419-1** Non-conformité à la législation ou aux réglementations sociales et économiques	NA page 34	

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport sur la durabilité contient des énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs comprennent des énoncés qui ne font pas référence à des faits historiques et qu'il est généralement possible de repérer grâce à des expressions comme « objectif », « planifier », « avoir l'intention de », « stratégie » et d'autres expressions semblables. Les énoncés prospectifs portent entre autres, mais non exclusivement, sur nos objectifs de durabilité et les objectifs de développement durable des Nations Unies. Ils ont également trait à nos objectifs et plans d'affaires, concernant notamment la continuité de nos activités, nos investissements dans le réseau, l'élargissement de notre réseau, nos initiatives de réduction de la consommation d'énergie, nos efforts de restauration de l'environnement et l'établissement des meilleures pratiques pour l'intégration des entreprises que nous avons acquises.

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

Les lecteurs sont informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs pourraient faire aussi en sorte que le rendement et les événements réels futurs diffèrent considérablement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Ces facteurs comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants :

- La pandémie de COVID-19
- L'évolution de la réglementation et les décisions du gouvernement
- L'environnement concurrentiel
- Les répercussions du remplacement des technologies
- L'ampleur des dépenses d'investissement et possibles dépenses liées à l'obtention de licences de spectre
- Le rendement économique au Canada
- Nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles
- Les événements se répercutant sur la continuité des activités.

Par conséquent, le présent document est assujetti à une limitation de responsabilité et est donné entièrement sous réserve des hypothèses, des conditions et des facteurs de risque décrits en détail dans le rapport de gestion inclus dans notre rapport annuel 2020 ainsi que dans d'autres documents de présentation de l'information de TELUS et dans les documents déposés auprès des autorités canadiennes en valeurs mobilières (sur le site SEDAR à l'adresse sedar.com) et aux États-Unis (sur le site EDGAR à l'adresse sec.gov).

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

Le présent rapport renferme de nombreuses photos qui ont été prises avant la pandémie de COVID-19. Pour les photos prises en 2020, toutes les précautions nécessaires ont été strictement respectées. TELUS s'engage à garantir la santé et la sécurité des membres de son équipe, de ses clients et de ses collectivités.