La portée de **notre vocation**

RAPPORT SUR LES ENJEUX ESG
ET LA DURABILITÉ 2021 DE TELUS

La société à vocation sociale

Le socio-capitalisme est au cœur de qui nous sommes et de ce que nous faisons. En tant que chef de file mondial en socio-capitalisme, nous sommes résolus à exploiter le potentiel de notre technologie novatrice pour entraîner des changements positifs, obtenir des résultats concrets au bénéfice de nos clients, actionnaires, citoyens, collectivités et membres de l'équipe, ainsi que répondre aux problèmes sociaux et environnementaux mondiaux les plus pressants.

Créons un futur meilleur[MD]

Table des matières

1 À propos du présent rapport

3 Lettre de notre chef des services financiers

6 Notre vocation sociale

8 Importance et mobilisation des parties prenantes

14 Gouvernance

18 Entraide dans nos collectivités

21 Protection de notre planète

29 Transformation des soins de santé et mieux-être des employés

33 Connectés pour l'avenir

37 Retombées économiques

41 Notre équipe et notre culture

47 Droits de la personne

50 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

54 Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

59 Rapport d'assurance limitée indépendant

61 Annexe A

63 Global Reporting Initiative

68 Présentation du SASB 2021 de TELUS

70 Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

L'équipe TELUS est consciente que ses activités s'étendent sur beaucoup de territoires et de régions visées par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd'hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les jeunes qui nous inspirent. Nous considérons la terre et tout ce qu'elle nous donne comme un acte de réconciliation et nous exprimons notre gratitude envers ceux sur le territoire desquels nous résidons, travaillons ou visitons, comme le recommandent les 94 appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation.

À propos du présent rapport

Tout au long de notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2021, 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. Le présent rapport s'adresse aux membres de notre équipe, aux clients, aux investisseurs (y compris les actionnaires et obligataires), aux membres des collectivités, aux fournisseurs, aux gouvernements, aux agences de notation, aux organismes non gouvernementaux, de même qu'à la société.

Rapport d'assurance indépendant

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. Le rapport d'assurance limitée figure à la page 59.

Toute information prospective devrait être lue à la lumière de la mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 70.

Période de déclaration et limites organisationnelles

Sauf indication contraire, la période de déclaration pour l'information figurant dans le rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2021 s'échelonne du 1er janvier au 31 décembre 2021. Dans le présent rapport, « TELUS (sauf TI) » renvoie à TELUS Corporation et à ses filiales autres que TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International » ou « TI ») et ses filiales. Dans les présentes, toutes les mentions de TELUS International ou de TI comprennent ses filiales. Dans le présent rapport, tous les renseignements concernent TELUS (sauf TI), à l'exception des renseignements et des données concernant l'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, lesquels incluent les données de TI. Sauf indication contraire, les données et renseignements liés aux acquisitions réalisées par TELUS entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021 ne sont pas inclus.

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. © 2022 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Les symboles MC et MD indiquent des marques de commerce qui sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales utilisées sous licence. Les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Changements apportés à la déclaration d'information en 2021

Nous essayons toujours d'améliorer la transparence et la portée de notre déclaration d'information. Lorsque les données d'années antérieures sont redressées, nous en faisons mention dans le présent rapport. Les changements apportés au format du rapport de cette année comprennent le déplacement de la majorité de nos données vers notre bilan ESG 2021, l'amélioration de notre communication de l'information à l'égard des progrès réalisés vers l'atteinte de nos cibles en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre fondées sur des données scientifiques ainsi que l'optimisation du contenu pour l'ensemble de la communication de l'information financière et non financière pour éviter toute présentation d'information en double et respecter les normes et règlements. Il est possible de lire la lettre de notre chef de la direction, y compris un engagement envers le Pacte mondial des Nations Unies, dans notre rapport annuel 2021.

Renseignements supplémentaires

Nos archives de rapports sur la durabilité antérieurs peuvent être consultées 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.

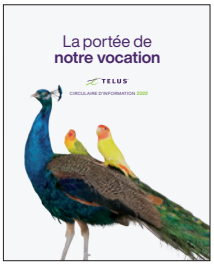
Nous sommes constamment à la recherche de façons d'améliorer notre processus de déclaration d'information, et vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. Les questions ou les commentaires peuvent être adressés à sustainability@telus.com.

Documents connexes

Rapport annuel 2021

Bilan ESG 2021

Notice annuelle 2021



Circulaire d'information 2022

Rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones 2021

Engagements et distinctions obtenues

Engagements

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

Distinctions obtenues en 2021

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 :

Prix Communitas pour l'excellence en matière de responsabilité sociale en 2021

Une des marques de l'année 2021 selon le magazine *Strategy*

Sceau Terra Carta de leadership en transition énergétique liée aux changements climatiques

Palmarès des 100 meilleures sociétés du magazine *Sustainability*

Indice nord-américain DJSI

Corporate Knights Global 100

Corporate Knights Best 50

Inscription à l'indice FTSE4Good

Troisième position sur 13 dans le secteur selon Vigeo Eiris

Note AA attribuée par MSCI

Rendement ESG parmi les meilleurs de l'industrie selon Sustainalytics

La portée de notre vocation

En tant que société à l'avant-garde du socio-capitalisme, nous exploitons le potentiel de notre technologie de premier ordre et de notre compassion pour obtenir des changements sociaux et des retombées remarquables sur le plan humain.

Accorder la priorité à nos clients et collectivités a été essentiel lors de cette deuxième année de pandémie de COVID-19. Malgré les changements sur les marchés des capitaux, les effets sur les chaînes d'approvisionnement et les événements météorologiques dévastateurs qui ont une incidence sur nos clients et collectivités partout au Canada, nous avons tenu notre engagement envers les ambitieux objectifs de notre vocation sociale. Inspirée par notre vocation sociale passionnée, notre équipe continue d'améliorer les retombées environnementales, sociales, économiques et sanitaires des Canadiens et des citoyens partout dans le monde.

Accorder la priorité à nos clients

Cette année, notre équipe a démontré une incroyable résilience en contribuant aux efforts de vaccination contre la COVID-19, en planifiant sept millions de rendez-vous de vaccination et en protégeant nos citoyens les plus vulnérables pour qu'ils ne soient pas laissés pour compte. Nous avons continué d'exploiter le potentiel d'approches et d'outils novateurs destinés à des produits et à des services d'installation et de réparation professionnels et virtuels dans le but de protéger nos clients et les membres de notre équipe en plus d'offrir plusieurs choix et la paix d'esprit.

Garder nos clients connectés est demeuré une grande priorité, plus particulièrement quand les catastrophes naturelles ont frappé. La résilience inégalée de notre réseau lui a permis de résister à la demande causée par la pandémie et aux événements météorologiques extrêmes, comme les feux de forêt dévastateurs et les inondations qui ont eu lieu en Colombie-Britannique en 2021. Nos efforts ont été reconnus par le Disaster Recovery Institute (DRI) Canada, qui nous a remis le prix Réponse et redressement en lien avec la COVID-19 (*COVID-19 Response and Recovery Award*).

Protéger la planète

Investir dans un futur durable d'un point de vue environnemental n'est qu'une des façons que nous utilisons pour aider à résoudre certains des plus grands enjeux auxquels la planète fait face. Pendant plusieurs décennies, nous avons démontré ce qu'une organisation dévouée peut faire pour effectuer une transition vers un futur à faibles émissions de carbone. Aujourd'hui, nous nous efforçons d'atteindre notre objectif de carboneutralité de nos activités d'ici 2030. Pour soutenir nos efforts de réduction de notre impact, nous avons adopté trois cibles qui s'harmonisent avec la limitation du réchauffement climatique sous la barre des 1,5 °C et qui ont été approuvées par l'initiative Science Based Targets (SBTi). Par l'adoption de cibles fondées sur des données scientifiques des champs d'application 1, 2 et 3, nous nous engageons à un futur plus vert et prometteur.

« Je suis fier de l'engagement sans pareil de notre équipe envers les initiatives ESG et des incroyables retombées humaines et sociales inégalées que nous offrons grâce au pouvoir de notre technologie. Avec notre cadre de référence pour les obligations liées au développement durable, nous prouvons notre dévouement envers la durabilité de l'environnement. »

Pour une 21e année d'affilée, nous avons été inclus dans l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones, un exploit inégalé par aucune autre société de télécommunications ou de câblodistribution en Amérique du Nord. Nous figurons également au palmarès mondial Corporate Knights Global 100 pour la 10e fois et parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada pour la 15e fois.

Prendre soin de nos collectivités

Notre équipe très mobilisée a offert de l'aide à ceux qui en ont eu le plus besoin tout au long de l'année, ce qui illustre notre culture de bienveillance. Cette année, en partenariat avec les membres de notre équipe, actuels et retraités, nous avons

Simon Ager

Aider nos collectivités à recycler les débris marins

Chaque année, environ 8,8 millions de tonnes de débris marins composés de plastiques industriels, résidentiels et à usage unique se retrouvent dans nos océans et viennent s'échouer sur les rivages de la Colombie-Britannique, menaçant ainsi nos écosystèmes fragiles. Cette année, l'initiative Clean Coast, Clean Waters de la Colombie-Britannique, qui finance le nettoyage des rivages et le retrait de vaisseaux abandonnés dans les collectivités côtières, a financé le plus grand nettoyage de débris marins à ce jour.

Pour venir en aide à cette initiative, nous avons commandité la Wilderness Tourism Association et la Small Ship Tour Operators Association dans le cadre d'une excursion de 42 jours. Pendant cet événement, les équipes ont ramassé plus de 200 tonnes de débris marins le long des 300 kilomètres de rivage de la Colombie-Britannique avec l'aide des nations Wuikinuxv (Oweekano), Heiltsuk, Kitasoo/Xai'xais et Gitxaala. Lire davantage. (en anglais seulement)

collectivement remis 90 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, et avons réalisé 1,3 million d'heures de bénévolat auprès d'organismes caritatifs et communautaires. Depuis 2000, notre famille TELUS élargie a donné 1,4 milliard de dollars, y compris 900 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, et a réalisé 1,8 million de jours de bénévolat pour rendre le monde meilleur.

Par l'intermédiaire de nos programmes Branché pour l'avenir, nous abordons les inégalités critiques auxquelles les Canadiens font face dans notre société de plus en plus numérique. Nous avons continué d'offrir notre aide à ceux aux prises avec des obstacles financiers et autres et, ce faisant, nous avons aidé à améliorer la vie de 230 000 Canadiens. En 2021, Internet pour l'avenir[MD] TELUS a fourni un accès essentiel à un service Internet haute vitesse à faible coût à près de 12 000 familles à faible revenu, jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et personnes vivant avec des handicaps. Grâce à Mobilité pour l'avenir[MD] TELUS, nous avons aidé près de 7 000 jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et personnes âgées à faible revenu en leur offrant des appareils et des forfaits mobiles gratuits ou subventionnés et, en octobre, nous avons étendu la portée du programme afin d'aider les femmes autochtones qui sont victimes de violence ou qui risquent de l'être.

En collaboration avec La Marche des dix sous du Canada, nous avons étendu à l'échelle nationale notre programme Technologies pour l'avenir, ce qui a permis à davantage de gens vivant avec un handicap d'utiliser de façon autonome leurs téléphones intelligents et tablettes, et, grâce à Santé pour l'avenir[MC] TELUS, nous avons lancé quatre nouvelles cliniques mobiles à Victoria, à Vancouver, à Toronto et dans la région de Niagara, en Ontario. Au cours de l'année, nous avons réalisé 35 000 visites et administré plus de 9 000 vaccins contre la COVID-19 par l'intermédiaire de notre réseau de cliniques mobiles présentes dans 14 collectivités à travers le pays.

> **35 000**
> patients aidés et plus de 9 000 vaccins contre la COVID-19 administrés grâce aux cliniques mobiles Santé pour l'avenir de TELUS.

À l'occasion de la première Journée nationale de la vérité et de la réconciliation au Canada, nous avons annoncé notre engagement en tant que société envers la réconciliation dans le cadre de notre troisième rapport annuel sur la connectivité des communautés autochtones et la réconciliation, et un engagement financier de 1 million de dollars pour appuyer le développement et la promotion du volet numérique de l'exposition Couverture des témoins. En collaboration avec le Musée canadien pour les droits de la personne, nous créerons une plateforme numérique pour étendre la portée de ce monument national dans le but de partager les histoires des survivants pour qu'ils ne soient jamais oubliés.

Donner vie à notre vocation sociale en santé et en agriculture

Notre équipe de TELUS Santé est en voie d'atteindre d'importants jalons tandis que nous continuons d'en accroître l'envergure. En 2021, nous avons réalisé 551 millions de transactions en santé numérique et 1,1 million de nouveaux membres des services de soins de santé virtuels se sont ajoutés, ce qui porte à près de trois millions le nombre d'abonnés qui utilisent désormais nos solutions de soins virtuels. Ces tendances positives ont permis une forte croissance des produits d'exploitation tirés des services de santé de 16 pour cent en 2021. En 2022 et bien après, nous continuerons d'exploiter le potentiel de notre position de chef de file en matière de solutions en technologie de soins de santé pour offrir un meilleur accès à l'information sur la santé et obtenir de meilleurs résultats en santé.

La croissance de TELUS Agriculture est un bel exemple de comment TELUS s'y prend pour exploiter le potentiel des innovations technologiques afin d'aider les fermiers et éleveurs à produire de la nourriture pour la population mondiale grandissante, et ce, d'une manière plus efficace, sécuritaire et respectueuse de l'environnement. En fournissant aux fermiers des solutions qui les aident à optimiser les cultures, à gérer les coûts et à obtenir de meilleures récoltes, ensemble, nous faisons des progrès dans la tenue de dossiers en matière de

traçabilité des aliments, d'amélioration de la gestion des éléments nutritifs du sol et de réductions des émissions de GES.

Montrer l'exemple avec la meilleure équipe au monde

Alors que la pandémie s'est poursuivie tout au long de 2021, nous sommes demeurés résolus à assurer la santé et le mieux-être mental des membres de notre équipe, qui sont la source de ce qui nous distingue sur le marché et la clé de notre succès. En nous fondant sur la *Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail*, nous avons publié notre engagement en matière de santé mentale TELUS. Cette ressource aide à établir une compréhension partagée du rôle joué par les membres de l'équipe lorsqu'il est question d'examiner et de corriger des facteurs du milieu de travail qui peuvent nuire à la santé mentale, de promouvoir de saines pratiques et d'offrir de l'aide aux autres pour que nous puissions être à notre meilleur au travail, à la maison et dans la collectivité.

Au début 2021, nous avons lancé Essor, notre sixième groupe de ressources des employés de TELUS (GRE) qui vise à promouvoir une représentation plus diversifiée dans le processus décisionnel et de faire la lumière sur les problèmes systémiques qui concernent de manière disproportionnée et unique la communauté noire. Nos GRE aident plus de 7 000 membres de l'équipe et contribuent à améliorer l'inclusion au sein de TELUS.

Investir dans un avenir durable

De plus en plus de gens choisissent de faire affaire avec des organisations qui partagent leurs valeurs et qui sont des modèles en matière de durabilité. Le dévouement des membres de notre équipe envers non seulement nos clients et nos collectivités mais aussi les uns envers les autres a stimulé nos résultats opérationnels et financiers exceptionnels en 2021. Nous avons accueilli un nombre record de 960 000 nouvelles connexions clients au total; obtenu des produits d'exploitation de 17 milliards de dollars; porté notre bénéfice net à 1,7 milliard de dollars, soit une hausse de 35 pour cent; et porté notre BAIIA ajusté[1] à 6,1 milliards de dollars, soit une hausse de 6,4 pour cent. Notre engagement envers le socio-capitalisme est mis en évidence par notre bilan solide et la passion qui anime notre équipe de toujours atteindre des résultats exceptionnels pour toutes nos parties prenantes.

Nous continuons d'investir dans notre technologie réseau de premier ordre et l'expansion de nos réseaux 5G et PureFibre, ce qui nous permet de combler le fossé numérique en offrant une connectivité à 70 pour cent de la population canadienne, y compris à 744 collectivités urbaines et rurales. Fait à noter, 54 milliards de dollars seront investis dans de nouvelles activités et infrastructures de communications partout au Canada jusqu'en 2024 pour accélérer l'expansion de nos réseaux 5G et PureFibre et permettre une connectivité essentielle à des millions de personnes.

De plus, nous avons célébré le premier anniversaire du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur et publié notre rapport sur les retombées de la première année. Ce fonds à vocation sociale investit dans des entreprises à but lucratif, responsables et durables qui tentent de répondre aux plus grands enjeux auxquels nos collectivités font face. Depuis sa création, le Fonds a investi près de 20 millions de dollars dans des titres de créance et des titres de capitaux propres d'entreprises en démarrage qui mettent toutes l'accent sur les innovations qui font la promotion d'une meilleure santé mentale et physique, d'une plus grande équité sociale, d'un approvisionnement alimentaire plus sécuritaire et d'une planète plus verte.

Prêts pour des réussites futures

Depuis 2004, nous avons versé 21 milliards de dollars aux actionnaires, dont 15,7 milliards de dollars en dividendes et 5,2 milliards de dollars sous forme de rachats d'actions, ce qui représente plus de 15 $ l'action. En novembre 2021, nous avons annoncé notre 21e hausse du dividende, augmentant ainsi nos dividendes déclarés annuels de 7,3 pour cent par rapport à l'an dernier. Indéniablement, lorsque notre équipe accorde la priorité à nos clients et à nos collectivités, la prospérité qui en découle nous permet d'améliorer les retombées pour les jeunes, les familles et les aînés canadiens qui investissent dans TELUS.

Notre engagement d'offrir une connectivité aux Canadiens, de transformer les soins de santé, de prendre soin de la planète et de redonner à nos collectivités est la base sur laquelle nous continuons de bâtir et qui garantira la pérennité de notre succès en 2022 et pour les années à venir.

Doug French
Vice-président à la direction et chef des services financiers
Le 1er avril 2022

Obligations liées au développement durable

En juin 2021, TELUS est entrée dans l'histoire en devenant la première société au Canada à publier un cadre de référence pour les obligations liées au développement durable et à réussir un placement d'obligations liées au développement durable qui nous a permis de réunir 750 millions de dollars avec des obligations échéant en novembre 2031 assorties d'un taux d'intérêt de 2,85 pour cent. Ce placement nous aidera à mettre en œuvre et à honorer notre stratégie d'entreprise en liant le financement à l'atteinte de cibles ambitieuses fondées sur des données scientifiques de réduire de 46 pour cent, par rapport aux niveaux de 2019, les émissions de GES des champs d'application 1 et 2 d'ici 2030. Ce placement prouve que nous sommes le chef de file en socio-capitalisme et place notre équipe à l'avant-garde en matière de financement durable. Lire davantage.

1 Veuillez vous reporter à la rubrique 11.1 du rapport de gestion annuel pour le rapprochement quantitatif du bénéfice net par rapport au BAIIA ajusté. Le rapport de gestion est accessible sur le site de SEDAR (www.sedar.com).

Notre vocation sociale

Notre vocation sociale vise à exploiter le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour produire des changements sociaux et des retombées remarquables sur le plan humain.

La priorité que nous accordons depuis longtemps 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 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 17 milliards de dollars et à 17 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. TELUS Santé est un chef de file en technologie de soins de santé numériques au Canada et améliore l'accès à des services de santé et de mieux-être. TELUS Agriculture propose des solutions numériques novatrices pour toute la chaîne de valeur agricole et améliore la production alimentaire. TELUS International est un innovateur de premier plan en expérience client numérique qui conçoit, élabore et offre des solutions de prochaine génération pour des marques mondiales des marchés verticaux à forte croissance.

Au cours des deux dernières décennies, nous avons constamment démontré que nous étions le chef de file mondial en socio-capitalisme en tentant de répondre aux plus importants problèmes sociaux dans le monde. Ensemble, nous offrons une connectivité aux Canadiens, transformons les soins de santé, prenons soin de la planète, améliorons le système alimentaire mondial et redonnons à nos collectivités.

Offrons une connectivité aux Canadiens

Nous nous efforçons d'offrir à tous un accès à nos réseaux de calibre mondial, y compris aux collectivités rurales, isolées et autochtones ainsi qu'à plus de trois millions de Canadiens dans le besoin.

Aidons tout le monde à vivre plus en santé

Nous révolutionnons l'accès aux soins de santé pour des millions de Canadiens et permettons aux plus vulnérables d'entre nous de recevoir des soins.

Prenons soin de l'avenir de notre planète

Nous nous sommes engagés à utiliser des sources d'énergie entièrement renouvelables d'ici 2025 ainsi qu'à devenir une entreprise carboneutre à zéro déchet d'ici 2030.

Bâtissons un meilleur système alimentaire mondial plus durable

Nous créons des solutions technologiques novatrices pour aider à nourrir le monde et transformons la production, la qualité et la livraison de nourriture de la ferme à notre fourchette.

Donnons où nous vivons

TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 90 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes en 2021 pour aider les collectivités de partout au Canada à devenir plus fortes et à prendre soin de leurs membres les plus vulnérables.

Créer de la valeur

Chez TELUS, notre vocation sociale guide notre stratégie et agit comme le fondement qui dicte comment nous interagissons non seulement avec nos clients et nos collectivités, mais aussi les uns avec les autres. Cela motive toutes nos activités, des investissements de notre capital à nos efforts de recherche et développement, et, ultimement, comment nous créons une valeur durable à long terme pour nos parties prenantes.

Nous mettons l'accent sur la croissance de nos activités au bénéfice de nos investisseurs, clients, membres de l'équipe, fournisseurs et collectivités. Nos produits et services améliorent la vie des gens, favorisent la réussite de nos clients et contribuent au développement de collectivités saines et de l'économie numérique. 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.

Investisseurs

1,7 milliards $
versés en dividendes à nos investisseurs en 2021

15,7 milliards $
versés en dividendes à nos investisseurs depuis 2004

5,2 milliards $
en rachats d'actions depuis 2004

Fournisseurs

6,7 milliards $
en biens et services achetés en 2021

Plus de
62 000
retours d'appareils en 2021

Environnement

41 %
de réduction des émissions de GES à l'échelle de la société depuis 2010

138 651 MWh
d'énergie renouvelable produite et achetée

Plus de
1 200 tonnes métriques
de déchets électroniques recyclés

Membres de l'équipe

27 938
membres de l'équipe employés au Canada en 2021

46 %
de notre conseil d'administration composé de femmes

3,16 milliards $
versés en salaires, avantages sociaux et autre rémunération au Canada en 2021

Collectivité

1,4 milliard $
versés à des organismes caritatifs et communautaires depuis 2000[2]

Près de 20 millions $
en titres de créance et de capitaux propres au moyen du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur[MC] en 2021

1,8 million
de jours de bénévolat depuis 2000

Plus de 25 millions $
versés par la Fondation TELUS pour un futur meilleur[MC] à
500
organismes caritatifs

Paiement et versement de taxes et d'impôts de plus de
3,1 milliards $
aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux au Canada en 2021[3]

Clients

220 milliards $
investis dans les infrastructures du réseau, les activités et le spectre depuis 2000

960 000
nouveaux clients accueillis en 2021

70 %
des Canadiens sont couverts par un réseau TELUS

Cela a été rendu possible grâce à notre équipe incroyable, à nos réseaux de premier ordre dans le monde et à notre engagement d'accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités.

2 Depuis 2000, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné plus de 900 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, en plus d'avoir réalisé 1,8 million de jours de bénévolat, ce qui représente 1,4 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes.

3 Le montant total est composé de l'impôt sur les bénéfices, des taxes de vente, de l'impôt foncier, de la portion des charges sociales assumées par l'employeur et de divers autres frais réglementaires.

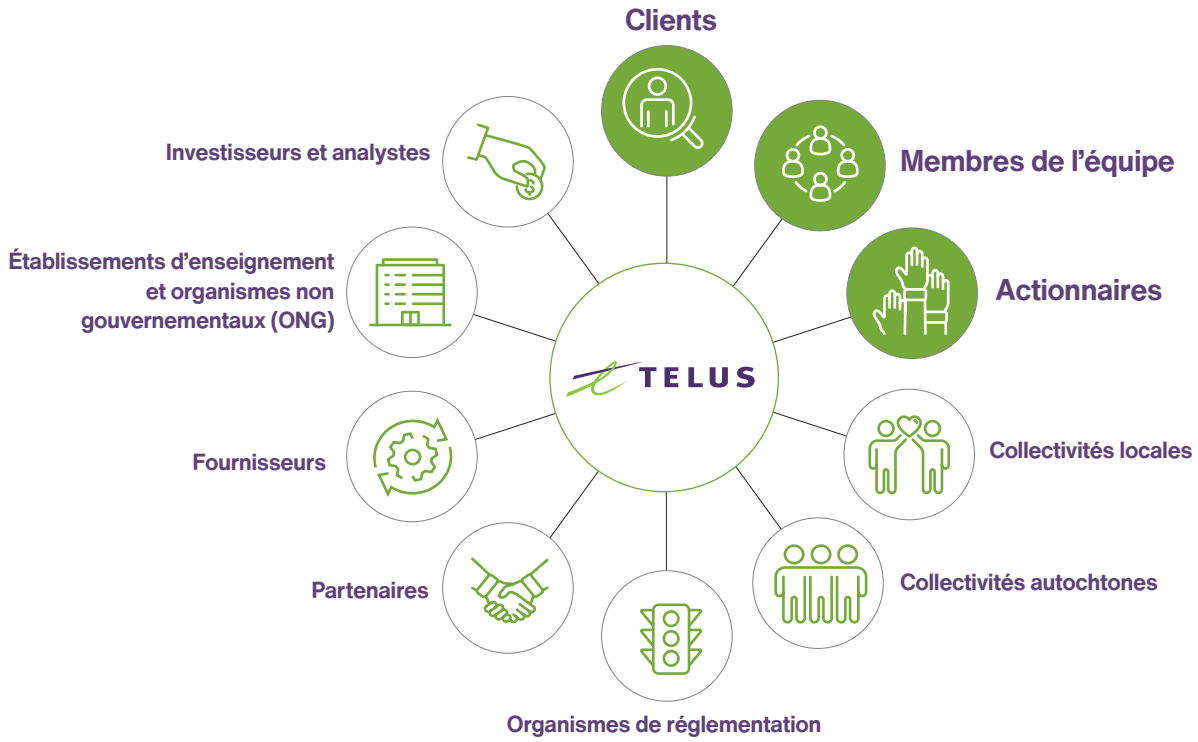
Importance et mobilisation des parties prenantes

L'accent que nous mettons sur la durabilité crée de la valeur à long terme pour notre entreprise, démontre notre position de chef de file dans notre secteur et fait une différence positive dans notre collectivité mondiale. Les attentes de la société relatives aux enjeux environnementaux et sociaux évoluent, et nous prenons des mesures pour gérer ces risques et aborder ces occasions grâce à des innovations axées sur la nouvelle technologie. Nous améliorons et bonifions nos pratiques en matière de durabilité en écoutant nos parties prenantes internes et externes ainsi qu'en surveillant les situations mondiales émergentes. Nos évaluations de l'importance nous aident non seulement à hiérarchiser les enjeux qui sont importants pour notre collectivité mondiale et qui ont la plus grande incidence sur nos activités, mais elles nous aident également à mettre au point et à peaufiner des stratégies alors que nous créons un futur meilleur[MD], ensemble.

Mobilisation des parties prenantes

Constamment favoriser des liens avec nos parties prenantes et échanger avec elles représentent la base de nos pratiques en matière de durabilité. Nous intégrons 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 internes et externes, chacune ayant ses propres besoins et attentes vis-à-vis TELUS, y compris les suivantes :



L'une de nos priorités d'entreprise est de mettre à l'honneur les clients, les collectivités et notre vocation sociale en honorant la promesse de notre marque, Créons un futur meilleur[MD]. Nous accordons une grande importance 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. 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
- Volonté de la partie prenante à communiquer avec TELUS.

Nous nous efforçons également de fournir aux parties prenantes les connaissances et compétences nécessaires pour qu'elles puissent échanger efficacement avec nous lorsque nécessaire. Lorsque nous choisissons la méthode de mobilisation des parties prenantes et les parties prenantes individuelles pour l'activité, plusieurs facteurs sont pris en considération :

- Niveau souhaité d'interaction, d'une surveillance passive à une collaboration active
- Langue privilégiée ainsi que le format et rythme de connexion
- Capacité d'atténuer de façon proactive des risques potentiels, comme inviter des personnes qui ne manquent pas d'intérêt à participer.

L'information obtenue de nos 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 2021.

Exemples de mobilisation des parties prenantes en 2021

Membres de l'équipe	Sondage exhaustif pour découvrir les sujets qui leur tiennent le plus à cœur en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.
Établissements d'enseignement et ONG	Échanges directs, participation à des forums et présence à des événements avec des partenaires qui sont des ONG, comme Thompson Rivers University, Global Compact Network Canada, Canadian Business for Social Responsibility et le Business Renewables Centre Canada.
Collectivités locales	Formés de personnes actives dans la collectivité, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont formulé 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.
Collectivités autochtones	Échanges directs avec les dirigeants autochtones, les gouvernements autochtones, les aînés, les experts en la matière, les membres de l'équipe autochtones ainsi que les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux pour appuyer le développement de l'engagement envers la réconciliation et l'expansion de la connectivité.
Fournisseurs	Réunions trimestrielles de la direction portant sur le rendement des fournisseurs et entretiens avec des fournisseurs essentiels et des partenaires stratégiques pour discuter de sujets comme l'équité, la diversité et l'inclusion ainsi que des impacts environnementaux.
Actionnaires	Rencontres individuelles, tournées, conférences, discussions avec l'équipe de haute direction, conférences téléphoniques, communiqués de presse, relations avec les médias et assemblée générale annuelle des actionnaires.

Tisser des liens avec les peuples autochtones

Nous sommes conscients que nos activités s'étendent sur beaucoup de territoires et de régions visées par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd'hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les jeunes qui nous inspirent. Par l'intermédiaire de notre technologie réseau de premier ordre, appuyée par la passion de longue date de notre équipe visant à créer des collectivités plus fortes et saines, nous sommes résolus à soutenir les objectifs de la population autochtone. Nous croyons que la connectivité, lorsque combinée à la compassion et à l'ingéniosité humaines, est intimement liée à des retombées positives sur le plan économique, social, sanitaire et communautaire, et que les avantages de l'économie numérique augmentent pour tous les Canadiens lorsque les collectivités autochtones sont connectées.

Nous sommes résolus à suivre la voie de la réconciliation dans nos échanges avec la population autochtone et nous tenons à assumer notre rôle et nos responsabilités à cet égard. Nos actions seront guidées par ce qui suit :

- Les 10 principes de la Commission de vérité et réconciliation et les 94 appels à l'action
- La Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones
- Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, et les 231 appels à la justice
- Le processus de certification des Relations progressistes avec les Autochtones

Nous croyons qu'il vaut la peine de comprendre notre histoire commune, de tisser et d'approfondir des relations significatives et productives avec les populations autochtones, y compris les Premières Nations, les Métis et les Inuits, et d'assumer la responsabilité de mesures constructives à compter de maintenant. Nous reconnaissons que la réciprocité est la fondation de relations respectueuses, ce qui se produit seulement dans le cadre d'un dialogue inclusif.

Nous nous engageons à continuer d'apprendre, d'évoluer et de grandir pour nous harmoniser avec les cadres de référence en matière de réconciliation menés par des Autochtones. Nous tenons à maintenir nos engagements envers les dirigeants, les aînés et les collectivités autochtones dans les régions où nous exerçons nos activités et à poursuivre nos échanges avec ceux-ci. Ces échanges ont contribué à l'élaboration du tout premier plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones (PARPA) de TELUS et ils demeureront la pierre angulaire de la mise en œuvre de nos engagements et mesures pour les années à venir. Nous continuons d'être flexibles et d'assumer nos responsabilités, et ce, en restant engagés, en écoutant, en apprenant et en nous adaptant.

Pour en savoir plus sur les engagements envers la réconciliation de TELUS et nos processus d'échanges, veuillez vous reporter à notre Rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones 2021.

Évaluation de l'importance

En 2021, avec l'aide de nos parties prenantes, nous avons réalisé une évaluation exhaustive de l'importance dans le but de déterminer nos principaux impacts économiques, environnementaux et sociaux. Cette évaluation aide à guider nos pratiques actuelles et futures en matière de durabilité et nous permet également de consolider notre capacité à communiquer de l'information sur les enjeux les plus importants pour nos parties prenantes. Notre évaluation de l'importance a porté sur ce qui suit :

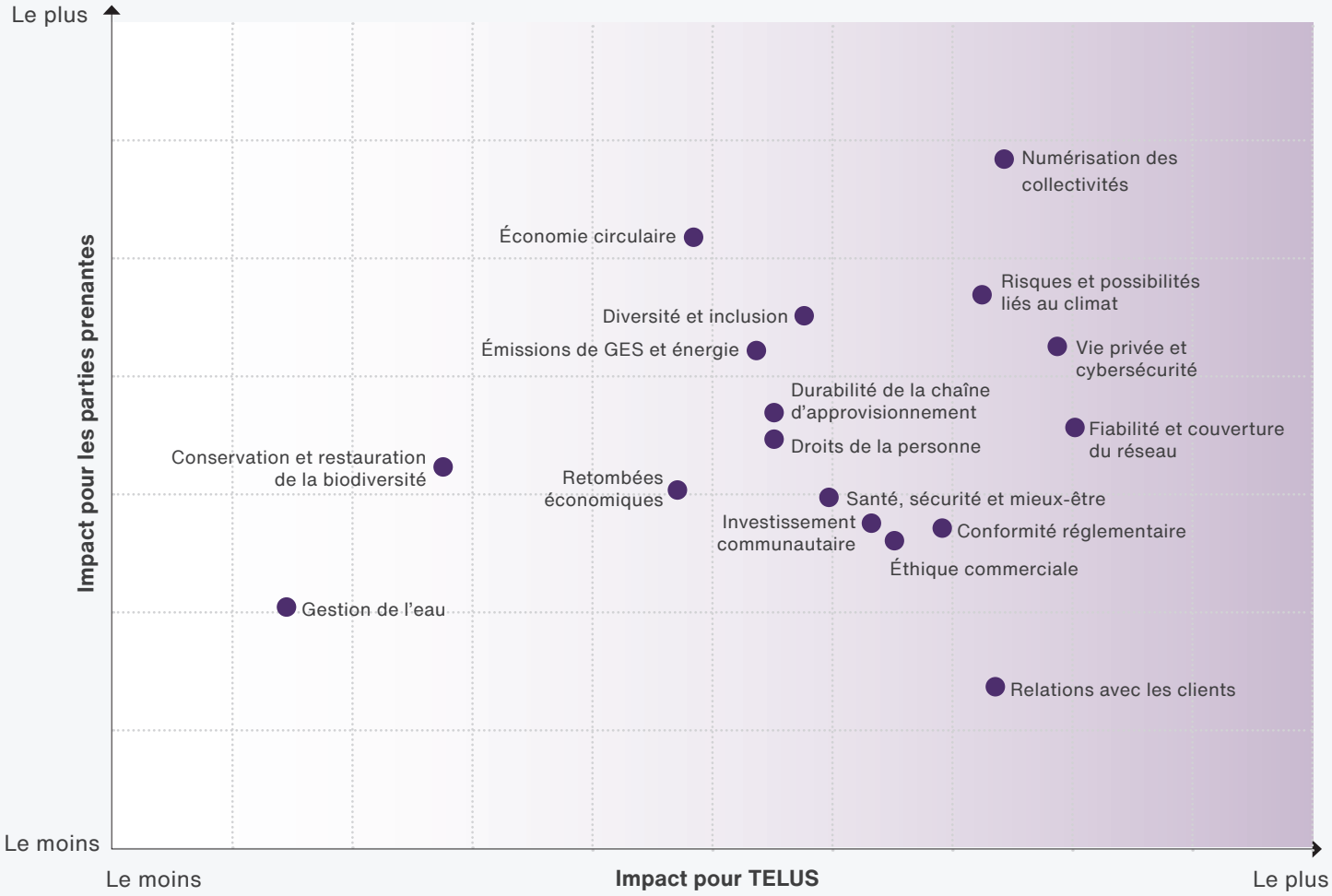
1. **Proposition de sujets et identification des parties prenantes :** nous avons dressé une liste de sujets et de parties prenantes qui pourraient éventuellement façonner nos activités et nos pratiques en matière de durabilité
2. **Hiérarchisation des sujets et mobilisation des parties prenantes :** nous avons échangé avec 249 parties prenantes internes et externes au moyen d'entretiens et de sondages
3. **Finalisation et présentation des sujets :** nous avons analysé nos résultats sur la mobilisation et avons peaufiné notre analyse avec des experts en la matière dans le but de dresser notre liste finale de priorités.

Les résultats de l'évaluation de l'importance et les problèmes repérés sont présentés ci-après :

FONDAMENTAUX	STRATÉGIQUES	ÉMERGENTS
Au cœur des activités et de la marque de TELUS	**Secteurs ciblés clés et alignés sur la marque TELUS**	**Sujets qui prendront de l'importance dans l'avenir**
• Éthique commerciale • Investissement communautaire • Relations avec les clients • Retombées économiques • Émissions de GES et énergie • Fiabilité et couverture du réseau • Vie privée et cybersécurité • Conformité réglementaire • Santé, sécurité et mieux-être • Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	• Risques et possibilités liés au climat • Numérisation des collectivités • Diversité et inclusion	• Conservation et restauration de la biodiversité • Économie circulaire • Droits de la personne • Gestion de l'eau
ENGAGEMENT LES CLIENTS D'ABORD		

Nous avons illustré nos priorités fondamentales, stratégiques et émergentes dans la matrice ci-après pour mettre en évidence leur impact relatif pour TELUS et nos parties prenantes, comme l'a révélé notre évaluation.

Résultats de l'évaluation de l'importance 2021



Le graphique ci-dessus hiérarchise ces sujets en fonction de ceux qui ont le plus d'incidences sur nos parties prenantes internes et externes ainsi que ceux qui ont le plus d'impacts sur notre entreprise. Notre évaluation a révélé que les sujets ayant le plus d'importance, en ordre de priorité et tels qu'ils sont indiqués dans la matrice, sont les suivants : 1) numérisation des collectivités, 2) risques et possibilités liés au climat, 3) vie privée et cybersécurité, et 4) fiabilité et couverture du réseau.

À la suite de notre évaluation de l'importance, nous avons confirmé les principaux objectifs de développement durable (ODD) où nous croyons que nous aurons une influence positive. Ces objectifs, comme nos priorités, façonnent nos stratégies et nos secteurs d'intervention privilégiés.

Notre vision d'avenir

Nous fixons régulièrement des cibles pour nos objectifs de durabilité qui puisent dans les activités de mobilisation des parties prenantes et dans notre évaluation de l'importance. Nous croyons que l'atteinte de ces cibles aura un effet positif sur nos collectivités et l'environnement. Nous sommes heureux d'avoir atteint plusieurs cibles à ce jour et nous avons tiré des leçons des défis rencontrés en chemin. Nous demeurons résolus à poursuivre notre progrès vers l'atteinte de ces objectifs et cibles.

Objectif	Année ciblée	Progrès en 2021
Gestion du carbone et de l'énergie		
Activités carboneutres.	2030	Réduction de 17 % des émissions de GES par rapport à 2019.
Combler tous nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.	2025	65 % des besoins en électricité comblés au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.
Réduire l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 50 % par rapport à 2019.	2030	Réduction de l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 43 % par rapport à 2019.
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 46 % les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2019.	2030	Réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 de 17 % par rapport à 2019.
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 46 % les émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés par rapport à 2019.	2030	Réduction des émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés de 92 % par rapport à 2019[4].
Déchets et économie circulaire		
Réduire de 5 % tous les ans les matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement.	Annuellement	Objectif dépassé grâce à une réduction de 12 % des matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement. ✓
Détourner 65 % des déchets produits par les bureaux et les installations.	2025	51 % des déchets produits par les bureaux et les installations ont été détournés.
Détourner 85 % des déchets des flux de déchets supplémentaires.	2025	Objectif déjà atteint et 94 % des déchets des flux de déchets supplémentaires ont été détournés. ✓
Eaux		
Réduire l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 50 % par rapport à 2019.	2030	Réduction de l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 19 % par rapport à 2019.
Santé		
Recevoir 200 000 visites de patients à nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir[MC] de TELUS.	2025	Plus de 44 000 visites de patients ont pris place à nos cliniques mobiles en 2021, soit plus de 94 000 à ce jour.
Collectivité		
Accorder des subventions totalisant plus de 55 millions de dollars au moyen de la Fondation TELUS pour un futur meilleur à plus de 3 500 projets offerts par des organismes caritatifs canadiens.	2025	En 2021, la Fondation TELUS pour un futur meilleur et 13 Comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS ont accordé des subventions totalisant 8,7 millions de dollars à 500 organismes caritatifs, pour un total de 25 millions de dollars en subventions depuis sa création.

4 La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur ces résultats puisque plus de 95 % des membres de l'équipe ont fait du télétravail et nous prévoyons que ces résultats reviendront à la normale dans les années à venir quand les membres de l'équipe retourneront au bureau.

Objectif	Année ciblée	Progrès en 2021
Collectivité (suite)		
Faire en sorte que TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, donnent 1,2 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes à des organismes caritatifs et communautaires grâce à des initiatives caritatives de TELUS depuis 2000.	2025	Cette année, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 90 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, ce qui porte notre contribution totale à 900 millions de dollars depuis 2000.
Cumuler 2,5 millions de jours de bénévolat depuis 2000.	2025	En 2021, notre famille TELUS a fait 174 000 jours de bénévolat, ce qui porte à 1,8 million le nombre de jours de bénévolat faits depuis 2000.
Connectivité		
Internet pour l'avenir : aider 75 000 ménages de familles à faible revenu, aînés, jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil ou personnes vivant avec un handicap en leur offrant une connectivité haute vitesse à faible coût.	2025	Plus de 11 500 ménages se sont ajoutés à la connectivité haute vitesse à faible coût en 2021. Plus de 31 000 ménages en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec se sont greffés au programme depuis ses débuts.
Mobilité pour l'avenir : aider 30 000 jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil, aînés à faible revenu et autres Canadiens marginalisés à avoir accès à des téléphones intelligents gratuits ainsi qu'à des téléphones intelligents et à des forfaits donnés gratuits ou subventionnés.	2025	En 2021, nous avons aidé à connecter 7 000 Canadiens marginalisés grâce à des téléphones et à des forfaits gratuits ou subventionnés, y compris 5 600 aînés à faible revenu, pour un total de 13 000 personnes à ce jour.
TELUS Averti[MD] : mobiliser et éduquer 700 000 jeunes, adultes, parents et personnes âgées grâce à nos ateliers en apprentissage numérique TELUS Averti[MD].	2025	Plus de 451 000 Canadiens ont participé à nos ateliers gratuits TELUS Averti en ligne ou par l'intermédiaire d'événements et d'ateliers virtuels en direct depuis le début du programme.
Diversité du conseil		
Avoir au moins deux administrateurs qui siègent à notre conseil issus d'une minorité visible ou qui sont des Autochtones; et une représentation des femmes et des hommes d'au moins 33,3 % des administrateurs indépendants pour chaque groupe, comme l'indique notre politique en matière de diversité administrative.	2023 2025	Nous avons dépassé ces objectifs en 2021 puisque notre conseil est désormais composé de six administratrices indépendantes (46 pour cent) et de trois administrateurs qui sont issus d'une minorité visible ou qui sont des Autochtones. ✔
Chaîne d'approvisionnement		
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 75 % par million de dollars de produits d'exploitation les émissions de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement, ainsi que de l'utilisation de produits vendus par rapport à 2019.	2030	Réduction de 5 % par million de dollars de produits d'exploitation des émissions de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement, ainsi que de l'utilisation de produits vendus de 2019 à 2020.
Maintenir un minimum de 50 % de matières recyclées et renouvelables de sources bien gérées pour notre papier d'impression.	2023	Atteinte de notre objectif que 85 % de notre papier d'impression soit composé de matières recyclées et renouvelables. ✔

Gouvernance

Il y a longtemps, nous nous sommes engagés à suivre les normes les plus élevées en matière de gouvernance et à présenter une information fidèle et complète.

Notre structure organisationnelle ainsi que nos politiques et pratiques d'entreprise permettent de tenir compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux à chaque étape de notre processus de planification et de prise de décisions. La supervision de la durabilité commence avec notre conseil d'administration et elle est intégrée à l'ensemble de notre d'entreprise et de notre structure de rémunération.

Conseil d'administration

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). Le CG examine aussi le présent rapport sur les enjeux ESG et la durabilité avant de le soumettre aux fins d'approbation par le conseil plénier.

Chef de la direction

Il décide de l'orientation et de la stratégie d'entreprise globales de TELUS.

Chef des services financiers

Il supervise et dirige notre équipe Durabilité et environnement, qui élabore notre stratégie d'entreprise sur la durabilité, y compris notre stratégie relative au climat.

Conseil national de la durabilité

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.

Équipe Durabilité et environnement

L'équipe gère directement 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 gère notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001. 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.

Équipe verte

Un réseau d'employés qui font la promotion de la durabilité environnementale chez TELUS et dans nos collectivités. Il met l'accent sur des séances de formation en ligne et des initiatives climatiques à adopter à la maison et dans les collectivités.

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.

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 et respectueux avec les membres de notre équipe, nos fournisseurs, nos vendeurs, nos partenaires dans les collectivités et notre conseil d'administration. Nos efforts collectifs nous aident à tenir notre promesse d'accorder la priorité aux clients tout en rehaussant notre culture et notre leadership de calibre mondial en socio-capitalisme.

100 %
de nos employés ont suivi le cours sur l'intégrité en 2021

Notre Code d'éthique et de conduite traite d'une vaste gamme de sujets critiques, 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 de la vie privée de nos clients.

Tous les ans, nos processus et contrôles en matière d'éthique, y compris notre outil de déclaration LigneÉthique, notre Code d'éthique et de conduite ainsi que notre formation annuelle sur l'intégrité, sont des éléments fondamentaux du contexte global de contrôle de TELUS qui sont examinés par un tiers externe. Officiellement, le Code est examiné et mis à jour tous les deux ans (ou plus tôt lorsque nécessaire) pour que nous puissions maintenir des normes éthiques et continuer de les promouvoir.

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 de nos employés a suivi le cours sur l'intégrité en 2021, soit les employés qui ont accès au cours sur l'intégrité (les employés actuellement en congé sont exclus).

Actionnariat

Les systèmes de gouvernance d'entreprise sont conçus et mis en œuvre de manière à ce qu'une société soit 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.

Pour plus d'information sur la diversité de notre conseil, veuillez vous reporter à notre circulaire d'information 2022.

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. Nos dirigeants ont le devoir de créer et de maintenir un environnement de travail où tous les membres de l'équipe sont à l'aise de prendre la parole et d'avoir des discussions ouvertes sans avoir peur de représailles. Les représailles contre un membre de l'équipe qui a appelé la LigneÉthique ou encore qui a donné son aide lors d'une enquête ou y a participé par suite d'une plainte, violent nos principes éthiques et ne seront pas tolérées.

Communications avec le Bureau de l'éthique[1]

Type	2021
Demandes de conseils	244
Plaintes relatives à l'éthique	330
Nombre total de communications	**574**

1 Les données comprennent les acquisitions faites par TELUS (sauf TI) entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021.

En 2021, 574 communications ont été établies avec le Bureau de l'éthique, les personnes cherchant à obtenir des conseils sur des questions d'éthique ou à déposer une plainte, ce qui représente une baisse de 17 pour cent par rapport aux 693 communications établies en 2020.

En 2021, on dénombrait 113 manquements au Code d'éthique et de conduite impliquant 143 employés, comparativement à 119 manquements impliquant 123 employés en 2020. 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.

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 d'éthique, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2021.

Lutte contre la corruption

La Politique de lutte contre la corruption de TELUS s'applique à tous les membres de l'équipe, au conseil d'administration, aux filiales en propriété exclusive ou sous le contrôle de TELUS et aux entités dans lesquelles TELUS détient une participation majoritaire. 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 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. La formation annuelle sur l'intégrité TELUS donne vie aux politiques et aux lignes directrices de la politique en plus de tester les connaissances en matière d'intégrité au moyen de scénarios réalistes. La formation souligne notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption.

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 2021. 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 situations de corruption.

Gestion des risques et continuité des affaires

Nos programmes de continuité des affaires et de reprise après sinistre sont très reconnus et primés. Ces programmes comprennent des dispositions relatives aux activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise. Ils assurent également la sécurité des membres de notre équipe, réduisent au minimum l'incidence possible des menaces visant nos installations, nos infrastructures et nos activités commerciales, permettent le maintien du service à la clientèle et aident nos collectivités à demeurer connectées.

En réponse à la pandémie de COVID-19, notre Bureau de continuité des affaires de l'entreprise et comité de gestion des opérations d'urgence (CGOU) ont continué de se réunir régulièrement pour coordonner la gestion stratégique de la pandémie de COVID-19 et fournir des conseils sur des questions tactiques telles que les activités de porte-à-porte, les mesures de sécurité dans les magasins de détail et la sécurité des techniciens sur le terrain. Le nombre de cas de COVID-19 est suivi de près pour que nous puissions harmoniser nos activités avec les mesures de santé publique mises en place par les services de santé publique de chaque province et territoire. Le Bureau de continuité des affaires de l'entreprise a convoqué les membres du CGOU à deux autres occasions en 2021 dans le but de gérer les incidences sur TELUS des feux de forêt et des inondations en Colombie-Britannique tout en continuant de répondre à la pandémie mondiale.

Nous continuons d'exploiter le potentiel de notre comité consultatif des questions médicales (CCQM), composé d'éminents professionnels de la santé de partout au pays et d'autres dirigeants clés de TELUS. Le CCQM se réunit régulièrement, fournit des conseils sur la politique de la société concernant la pandémie de COVID-19 et formule des recommandations concernant des mesures spécifiques en matière de santé et de sécurité, qui sont intégrées dans notre répertoire d'initiatives concernant les maladies infectieuses et autres lignes directrices. Ces documents sont continuellement mis à jour et fournissent une gouvernance essentielle aux fins de tous les autres répertoires d'initiatives liées à la pandémie qui visent des fonctions précises de l'entreprise.

En raison de notre engagement indéfectible de promouvoir la sécurité et le mieux-être des membres de notre équipe, de nos clients et des collectivités où nous offrons nos services, nous avons eu l'honneur de recevoir le prix Réponse et redressement en lien avec la COVID-19 (COVID-19 Response and Recovery Award) remis par Disaster Recovery Institute Canada. Ce prestigieux prix reconnaît l'engagement de notre entreprise et sa capacité à répondre à la pandémie de COVID-19 et à s'en remettre.

Nos priorités

Entraide dans nos collectivités

Chez TELUS, nous créons un futur meilleur en utilisant notre technologie pour l'avenir. La culture de bienveillance 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. Qu'il s'agisse d'offrir aux familles dans le besoin un accès Internet haute vitesse ou de fournir des soins médicaux aux sans-abri, nous restons déterminés à fournir à tous les Canadiens, peu importe leur emplacement géographique ou leur situation, un accès aux outils et aux ressources nécessaires pour rester connectés.

Gouvernance et supervision

Nous avons établi des bases solides en matière de gouvernance de notre vocation sociale; elles appuient ce que nous faisons pour harmoniser et intégrer nos investissements communautaires et nos stratégies commerciales. Notre leadership en socio-capitalisme reflète le lien symbiotique entre réussir en affaires et faire le bien dans nos collectivités.

Notre chef des communications dirige les volets de responsabilité sociale, d'investissement à vocation sociale, de commercialisation de la marque et des communications de TELUS, et aide à donner vie à notre vocation sociale en entraînant des changements sociaux positifs et en produisant des retombées remarquables sur le plan humain.

Initiatives pour redonner à la collectivité

En 2021, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 90 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes à des organismes caritatifs et communautaires et fait 1,3 million d'heures de bénévolat, notamment en posant des 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 notre événement annuel de bénévolat à l'échelle mondiale que sont nos Journées du bénévolat de TELUS[MD] et nos programmes TELUS bienfaisance, qui constituent 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 mieux-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

TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné **90 millions $** en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes

Plus de **8,7 millions $** versés en subventions à des organismes caritatifs par l'intermédiaire de la Fondation TELUS pour un futur meilleur

Aide de **1 million $** versée aux collectivités de la Colombie-Britannique à la suite des événements météorologiques et des inondations sans précédent

Près de **20 millions $** investis dans des titres de créance et de capitaux propres par l'intermédiaire du Fonds pollinisateur de TELUS dans 10 entreprises durables

1 million $ d'engagement inégalé pour la Couverture des témoins, s'intégrant à notre engagement de 8 millions $ pour aider les projets et initiatives menés par des Autochtones

collectivités. Plus de 5 000 ambassadeurs dans 23 clubs partout au Canada travaillent ensemble pour répondre aux besoins de leurs collectivités. En 2021, nos ambassadeurs ont :

donné
102 000
articles de soins personnels

recueilli
50 565 $
pour des causes locales

rempli plus de
14 100
trousses Des outils pour les jeunes avec des fournitures scolaires

préparé plus de
7 705
trousses de toilette offrant des articles d'hygiène et de soins personnels de base aux sans-abri et aux familles déplacées.

En 2021, nos membres de l'équipe, nos retraités, nos clients et nos partenaires ont aidé, collectivement, à réunir 3 millions de dollars en dons en argent pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur qui appuient les organismes caritatifs qui viennent en aide aux jeunes de collectivités partout en Canada.

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 2021, la Fondation a répondu aux besoins urgents auxquels faisaient face les organismes de bienfaisance qui offrent de l'aide essentielle aux jeunes et aux familles touchés par la pandémie de COVID-19. En collaboration avec les 13 Comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS, la Fondation a remis plus de 8,7 millions de dollars de dons en argent pour appuyer 500 projets en santé et en éducation, créant ainsi un futur meilleur pour les jeunes des collectivités partout au Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.

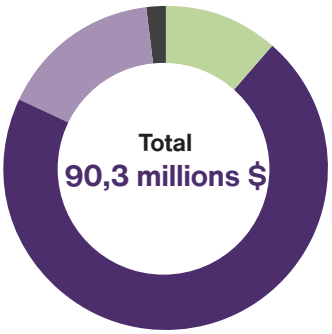
Les Comités d'investissement communautaire de TELUS remettent la prise de décisions philanthropiques entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent bien leurs collectivités. Les Comités formulent des recommandations sur l'affectation des fonds de la Fondation pour les subventions aux organismes de bienfaisance canadiens locaux qui soutiennent les jeunes des collectivités mal desservies. De plus, ils privilégient les projets qui mettent aussi l'accent concrètement sur l'innovation technologique ou sociale.

Depuis 2005, les comités ont versé 91 millions de dollars en argent et ont soutenu plus de 7 800 projets.

Notre impact

Pour mesurer la réussite et la portée du programme, il est essentiel de comprendre aussi l'incidence globale des investissements communautaires de TELUS. 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 :

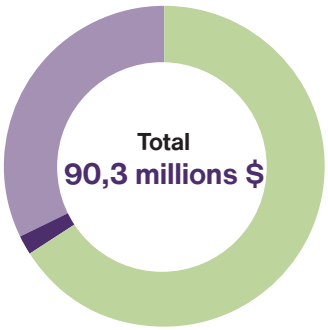
Investissement communautaire[1] (en millions de dollars)



Investissement philanthropique	10,4 $
Investissement social	63,8 $
Projets commerciaux	14,4 $
Valeur des dons des employés[2]	1,7 $

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités.
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[1] (en millions de dollars)



Éducation	59,6 $
Environnement	1,8 $
Santé	28,9 $
Autres	- $

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités.

Protection de 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 faisons des choix et prenons des mesures pour respecter notre engagement de protéger notre planète. Nous tenons compte de notre incidence sur l'environnement dans le cadre de chaque décision que nous prenons, et bâtir une société axée sur l'environnement est un aspect important de notre stratégie d'entreprise. Les changements climatiques ont de plus en plus d'impact sur nos écosystèmes vitaux et présentent un risque considérable pour notre économie mondiale. Par la réduction de notre propre empreinte environnementale et l'offre de solutions permettant aux autres d'y arriver également, nous voyons à la pérennité de notre entreprise et à celle de l'environnement pour les générations à venir.

Gouvernance et supervision

Notre conseil supervise notre approche en matière de responsabilité sociale de l'entreprise et de questions environnementales par l'intermédiaire du comité de gouvernance, notamment en évaluant les répercussions des changements climatiques. Notre équipe Durabilité et environnement conçoit et met en application nos stratégies environnementales, évalue et gère les risques, fixe les cibles et objectifs, et rend des comptes sur les progrès accomplis dans l'atteinte de nos objectifs environnementaux. Cette équipe relève de notre chef des services financiers.

Pour chaque donnée concernant l'énergie et les émissions de gaz à effet de serre dans le présent rapport, ou dans notre bilan ESG 2021, nous évaluons chaque année la portée de notre déclaration d'information, plus particulièrement lorsqu'il est question d'acquisitions et de dessaisissements au fil de l'évolution de notre entreprise. Notre objectif est d'être transparents et qu'un fournisseur d'assurance qualifié examine nos données dans le cadre d'une vérification indépendante et externe, soit notre Rapport d'assurance limitée (voir la page 59). Nous pouvons, en raison de certains événements comme des acquisitions ou des dessaisissements, retraiter des données passées, y compris les données de l'année de référence, en fournissant le contexte et des notes pertinentes, selon ce qui est déterminé.

En ce qui concerne notre divulgation qui s'harmonise avec celle du Groupe de travail sur la divulgation de l'information financière relative aux changements climatiques, veuillez vous reporter à notre notice annuelle 2021.

Initiatives climatiques et carboneutralité

Nous sommes conscients du défi mondial que posent les changements climatiques. En tant que chef de file mondial en rendement environnemental, nous avons démontré ce qu'une organisation engagée peut faire pour effectuer une transition vers un futur à faibles émissions de carbone et atteindre notre objectif de carboneutralité pour l'ensemble des activités de la société d'ici 2030.

En plus de fixer des cibles transformationnelles en matière de climat, bon nombre de nos offres de produits et de services,

Clôture de notre placement inaugural **d'obligations liées au développement durable** liant le financement basé sur le comportement à nos objectifs en matière de durabilité

Établissement de nouvelles cibles pour les champs d'application 1, 2 et 3 approuvées par l'initiative **Science Based Targets**

Plus de **1 200** tonnes métriques de déchets électroniques recyclés

20 tonnes métriques d'appareils mobiles recyclés, soit plus de 139 000 appareils

Transition vers un futur à faibles émissions de carbone

2010-2021 : Plus d'une décennie de réductions importantes de la consommation énergétique et des émissions

41 %
de réduction des émissions de GES depuis 2010

138 651 MWh
d'énergie renouvelable produite et achetée depuis 2010

49 %
de réduction de l'intensité énergétique depuis 2010

Cibles de 2020 dépassées et nouvelle cible ambitieuse fixée d'atteindre la carboneutralité des activités d'ici 2030

Lancement de cibles fondées sur des données scientifiques et d'obligations liées au développement durable

Nos objectifs climatiques actuels

Combler la totalité de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions d'ici 2025

Progrès de 2021 : 65 % provenant de sources renouvelables ou à faibles émissions

Réduire notre intensité énergétique de 50 % par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030

Progrès de 2021 : Réduction de 32 % de l'intensité énergétique par rapport aux niveaux de 2019

Faire en sorte que nos activités deviennent carboneutres d'ici 2030

Progrès de 2021 : Réduction de 1 % par rapport aux niveaux de 2020

Réduire de 46 % par rapport à 2019 les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 d'ici 2030[5]

Progrès de 2021 : Réduction de 17 % par rapport aux niveaux de 2019

Réduire de 46 % par rapport à 2019 les émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés d'ici 2030

Progrès de 2021 : Réduction de 92 %[6] par rapport aux niveaux de 2019

Réduire de 75 % par million de dollars de produits d'exploitation par rapport à 2019 les émissions de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ainsi que de l'utilisation de produits vendus d'ici 2030

Progrès de 2021 : Réduction de l'intensité de 6 % entre 2019 et 2020

cibles fondées sur des données scientifiques

2022-2030 : Atteindre la carboneutralité des activités

Faire progresser notre programme d'efficacité énergétique et de décarbonisation

Mettre en œuvre une stratégie d'électrification de la flotte pour réduire les émissions de GES

Évaluer et mettre en œuvre des technologies émergentes et leur potentiel pour réduire les impacts sur le climat

S'adapter à l'évolution de la législation et des règlements en matière de climat dans nos territoires

Échanger avec nos partenaires de la chaîne d'approvision-nement pour réduire les émissions de GES du champ d'application 3

Mettre en œuvre nos partenariats de gestion des données en matière de carboneutralité

5 Les paramètres d'émissions cibles comprennent les émissions biogéniques et les matières premières tirées de la bioénergie.
6 La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur ces résultats puisque plus de 95 % des membres de l'équipe ont fait du télétravail et nous prévoyons que ces résultats reviendront à la normale dans les années à venir quand les membres de l'équipe retourneront au bureau.

y compris nos offres de soins de santé virtuels, comme Mes Soins TELUS Santé, et nos solutions pour l'agriculture, sont également compatibles avec un futur 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 communiquer virtuellement, nous aidons les clients à réduire leur empreinte environnementale en limitant les déplacements et en rendant leurs interactions plus efficaces.

Consommation d'énergie

Notre demande énergétique comprend l'énergie directe et indirecte utilisée pour alimenter notre entreprise qui s'inscrit dans les limites de notre contrôle opérationnel, tant au Canada qu'à l'étranger. Cela comprend notamment 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.

Avec la croissance de nos activités, l'expansion de notre réseau et l'intégration de la technologie 5G à notre réseau pour répondre à la demande des clients en matière de données et de connectivité, nous nous exposons inévitablement à une hausse de la demande énergétique. Pour répondre à la situation, nous avons mis en place une stratégie qui comprend la recherche et le déploiement de technologies novatrices dans notre réseau et ainsi que ce qui suit :

- Mise en œuvre de notre stratégie d'optimisation des immeubles, y compris le déploiement de technologies d'écoconstruction
- Progression de notre stratégie de migration cuivre à fibre optique de notre réseau
- Amélioration de notre programme de gestion d'énergie pour l'ensemble de nos activités

Nous avons augmenté, en 2021, notre consommation d'énergie à l'échelle de la société de 0,1 % par rapport à 2020. Pour plus d'information, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2021.

Un élément central de notre stratégie d'approvisionnement en énergie est d'effectuer une transition vers l'utilisation d'énergie renouvelable lorsque le contexte et les possibilités du marché visé existent. Au total, nous avons signé quatre accords d'achat d'énergie en Alberta, soit trois d'une capacité de production solaire d'électricité de 82 MW et une d'une capacité de production éolienne d'électricité de 78 MW. Nous serons propriétaires des attributs environnementaux générés par ces installations, lesquels nous aideront à atteindre 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.

> Au total, nous avons signé quatre accords d'achat d'énergie, soit trois d'une capacité de production solaire d'électricité de
> **82 MW**
> et une d'une capacité de production éolienne d'électricité de
> **78 MW**.

Cibles fondées sur des données scientifiques

Pour appuyer nos objectifs qui visent à réduire nos émissions de GES ainsi qu'à inspirer l'innovation et l'action, nous avons travaillé avec des experts en la matière pour soumettre notre inventaire de GES et un ensemble de trois cibles proposées à l'initiative Science Based Targets (SBTi). En 2021, SBTi a approuvé nos cibles, a déclaré qu'elles respectaient les critères d'échéance, de couverture des émissions et d'ambition, et elle a confirmé qu'elles s'harmonisent avec la trajectoire de température à long terme, soit de 1,5 degré Celsius. Ces cibles visent nos émissions de GES des champs d'application 1, 2 et 3.

Puisque nos cibles fondées sur des données scientifiques ont été approuvées, nous avons publié notre cadre de référence pour les obligations liées au développement durable. Sustainalytics, entreprise indépendante de premier plan en matière de recherche, de notation et d'analytique ESG, a émis une seconde opinion qui confirme que le cadre de référence concorde avec les Principes applicables aux obligations liées au développement durable 2020 de l'International Capital Market Association.
Par la suite, nous avons clôturé notre placement inaugural d'obligations liées au développement durable, le premier en son genre au Canada. La réussite de ce placement prouve notre engagement envers la durabilité de l'environnement et lie notre financement à l'atteinte de cibles environnementales ambitieuses, plus particulièrement de réduire de 46 pour cent par rapport à 2019 les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 d'ici 2030.

Rapport de suivi pour les billets de série CAF liés au développement durable

Émissions de GES à l'échelle de la société par source	Éq. CO_2 en 2021 (tonnes)	Éq. CO_2 en 2020 (tonnes)	Éq. CO_2 en 2019[1] (tonnes)	Performance cumulative et commentaires
Champ d'application 1	51 175	53 002	61 215	En cours
Champ d'application 2	204 698	200 848	240 919	En cours
Total	**255 773**	**253 850**	**302 134**	**En cours**

1 2019 est l'année de référence pour nos cibles.

Nous avons commandité une partie de l'initiative Clean Waters et de leur projet de nettoyage des rivages, ce qui a permis de ramasser plus de 200 tonnes de débris le long des 300 km de rivage de la C.-B. L'initiative Clean Coast, Clean Waters s'harmonise avec l'engagement de longue date de TELUS de créer un avenir meilleur et plus durable

Simon Ager

Émissions de gaz à effet de serre

À compter de 2021, nous déclarons nos émissions au moyen de la méthode axée sur le marché pour qu'elles puissent concorder avec nos cibles fondées sur des données scientifiques, qui ont été fixées au moyen d'une approche axée sur le marché. Cette approche traduit plus fidèlement les profils d'émissions de nos achats d'électricité contractuels provenant de sources d'énergie renouvelable sur les marchés à l'égard desquels ils soutiennent directement la philosophie zéro déchet.

En 2021, nous avons réduit nos émissions absolues de GES à l'échelle de la société des champs d'application 1 et 2 de 1 pour cent comparativement à 2020. 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. Cela comprend le retrait et la production de 20 915 MWh de crédits d'énergie renouvelable certifiés EcoLogo générés par la centrale solaire de Brooks, en Alberta.

En 2021, nous avons affiché une amélioration d'environ 20 pour cent de l'intensité de nos émissions de GES par téraoctet de débit de données sur notre réseau.

Nos émissions reliées au champ d'application 3 provenant des déplacements d'affaires et des déplacements domicile-travail des employés ont été grandement touchées par la pandémie de COVID-19 une fois de plus cette année alors que 95 pour cent de notre personnel a continué de travailler à distance. Au total, les kilomètres en déplacements par voie aérienne par des passagers de nos employés canadiens ont diminué de 45 pour cent en 2021 comparativement à 2020, ce qui a fait en sorte que les émissions pour voyages aériens se sont élevées à 916 tonnes d'éq. CO_2.

À compter de 2020, nous avons retenu les services d'EY pour nous aider à utiliser l'approche de réduction absolue approuvée par SBTi pour fixer nos cibles, y compris pour nos émissions totales de GES du champ d'application 3 pour l'ensemble des catégories possibles, et à repérer les trois principales sources d'émissions selon nos dépenses annuelles. En raison de ce processus, SBTi a approuvé notre cible visant à réduire de 75 pour cent par million de dollars de produits d'exploitation par rapport à 2019 nos émissions de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ainsi que de l'utilisation de produits vendus d'ici 2030.

Pour calculer nos résultats du champ d'application 3 des achats de produits, de services et de biens d'équipement, nous utilisons l'outil Quantis, développé en association avec le Greenhouse Gas Protocol, qui utilise comme intrants les données relatives aux dépenses qui se rapportent aux 15 catégories définies du champ d'application 3. Au fil du temps, nous espérons utiliser une combinaison de méthodes de calcul pour améliorer la qualité de nos calculs et inclure davantage d'émissions de GES liées à nos fournisseurs, notamment en travaillant avec nos fournisseurs sur les évaluations du cycle de vie, tout en réduisant les coûts et la complexité. Dans le présent rapport, nous partageons nos données du champ d'application 3 de 2020 et déclarerons celles de 2021 dans notre prochain rapport sur les enjeux ESG et la durabilité. Cette approche nous donne le temps nécessaire pour présenter des données plus significatives en raison de la complexité actuelle liée à ce champ émergent de déclaration. Au fur et à mesure que nous améliorerons la qualité des données en collaboration avec nos fournisseurs, nous pourrions retraiter nos résultats antérieurs et recalculer les cibles en fonction des lignes directrices de SBTi.

Pour obtenir une ventilation de nos données de rendement en matière d'émissions de GES et de consommation d'énergie, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2021.

Économie circulaire et utilisation responsable des ressources

L'économie circulaire est un modèle économique qui préconise la conservation des ressources tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un emballage dans le but de maximiser la valeur et d'éliminer les déchets, et ce, de l'extraction des ressources à la remise à neuf. Nous appliquons des principes d'économie circulaire en mettant au point de nouveaux systèmes qui réduisent au minimum la production de déchets, réutilisent les matériaux et maximisent le détournement des déchets des sites d'enfouissement. Nous aidons également nos clients et collectivités à mettre en place des stratégies d'économie circulaire semblables pour encourager l'utilisation responsable des ressources.

Promouvoir la communauté circulaire

En 2021, nous nous sommes associés à l'Office de protection de la nature de Toronto et de la région pour mettre en place le Circular Economy Leaders Consortium, soit un groupe de chefs de file du secteur résolus à mettre en œuvre de nouvelles pratiques au sein de leurs organisations. Les membres du groupe apprendront des projets d'économie circulaire réalisés par les autres, partageront des ressources et de l'expertise, trouveront des solutions stratégiques aux défis communs par l'intermédiaire de projets collectifs et repéreront des possibilités d'amélioration continue. Le lancement du consortium aura lieu au printemps 2022.

Nous siégeons également à plusieurs comités de dirigeants qui peuvent aider à encourager une adoption généralisée de la philosophie zéro déchet et de l'économie circulaire, notamment le conseil consultatif de la Circular Opportunity Innovation Launchpad, le groupe de travail sur l'économie circulaire du Global Compact Network et le conseil de gestion du National Zero Waste Council.

66 %
de nos déchets ont été détournés des sites d'enfouissement et le total de déchets enfouis a baissé de 12 pour cent.

Détournement des déchets

En 2021, nous avons détourné 66 pour cent de nos déchets des sites d'enfouissement et la quantité totale de déchets enfouis a diminué de 12 pour cent. La baisse des déchets éliminés s'explique en partie par l'adoption du télétravail par les membres de l'équipe en raison de la pandémie de COVID-19 ainsi que par l'accroissement soutenu de nos services de recyclage et l'importance accrue que nous accordons à la réduction des déchets à la source.

Le taux de détournement des déchets de nos actifs immobiliers (qui nous appartiennent ou que nous louons) est passé de 49 pour cent en 2020 à 51 pour cent en 2021.

Pour une ventilation détaillée de nos données en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2021.

Déchets et recyclage par source au Canada en 2021 (en tonnes métriques)[1, 2]

Source	Flux de déchets supplémentaires	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Globalement
Recyclage[3]	3 111	1 590	403	5 103
Enfouissement	191	2 108	342	2 641
Total	3 302	3 698	744	7 744
Taux de détournement (%)	94	43	54	66

1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nos données vont du 1er octobre au 30 septembre de chaque année.
2 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT, du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchiquetage de papier). Les données ne comprennent pas celles de TELUS Vente au détail, de Mobile Klinik, de TELUS Santé, de TELUS Agriculture et de TELUS International ni les déchets de construction et de démolition. Compte tenu de plusieurs facteurs, y compris de la pandémie de COVID-19, nous prévoyons que nos données pourraient fluctuer dans les prochaines années de déclaration.
3 La définition de recyclage comprend les articles qui sont réutilisés, recyclés ou compostés.

Déchets électroniques

Grâce à Mobile Klinik[MD], nous aidons nos clients à réduire les déchets et à réparer le matériel électronique. Mobile Klinik est le chef de file canadien des services professionnels de réparation de téléphones intelligents et de tablettes, de remise à neuf et de revente et compte 100 emplacements partout au Canada. L'achat d'appareils usagés ou la réparation de vieux appareils permet de les détourner des sites d'enfouissement en plus d'offrir aux gens des options qui sont meilleures pour la planète et plus abordables.

En 2021, nous avons recyclé 1 254 tonnes métriques de déchets électroniques et 20 tonnes métriques d'appareils mobiles (pour un total de 139 685 appareils).

Déchets électroniques recyclés[1]

Type de déchets	2021
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles	1 254
Appareils mobiles (unités)	139 685

1 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT, du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchiquetage de papier).

En 2021, nous avons initié un partenariat avec Taoglas, qui exploite le potentiel de l'infrastructure Internet des objets de TELUS, en vue d'offrir une technologie de capteurs sur les poubelles qui permet de surveiller et de communiquer leur niveau de remplissage pour effectuer le suivi et la gestion des déchets en temps réel; d'optimiser les circuits de collecte, la taille des poubelles et la fréquence de collecte; et de promouvoir la durabilité.

Déchets dangereux

En général, 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 2021, et pour une partie de 2020, nous avons constaté une importante hausse de production de déchets dangereux en raison de l'élimination de désinfectant pour les mains (liquide) et de lingettes pour les mains (solides) périmés que nous avons achetés en réponse à la pandémie de COVID-19.

Déchets dangereux[1]

Type de déchets	2021
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	52 942
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (litres)	5 130
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre parc de véhicules (tonnes métriques)	349

1 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT, du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchiquetage de papier).

Papier et emballages

Notre Politique relative au papier et aux emballages durables présente notre objectif de réduire notre consommation de papier et d'emballages de 10 pour cent sur douze mois tout en maximisant le contenu recyclé et certifié FSC. De plus, au moyen de la facturation électronique, du marketing numérique et de l'optimisation des emballages, nous avons été en mesure de réduire considérablement notre consommation, avec une réduction de 12 pour cent en 2021.

Rendement concernant le papier et l'emballage[1]

Ressources	2021
Papier d'impression avec la certification FSC	89 %
Papier d'impression fait à partir de matières recyclées ou renouvelables de sources bien gérées	85 %
Volume	
Total de papier d'impression utilisé (tonnes métriques)[2]	10,3
Total de papier et d'emballages utilisés (tonnes métriques)	496,3

1 Ces données ne comprennent pas les données de TELUS Agriculture, mais comprennent celles de Mobile Klinik, dont l'acquisition a été annoncée en juillet 2021.
2 Nous déclarons seulement le papier acheté par les employés inscrits dans notre système principal de gestion des ressources humaines.

Pour ce qui est du papier et des emballages à base de papier que nous consommons, nous compensons l'utilisation en plantant des arbres en collaboration avec Arbres Canada. En 2021, nous avons planté plus de 20 000 arbres dans la réserve de la bande de McLeod Lake en Colombie-Britannique pour réhabiliter 2 700 hectares d'habitat forestier détruits par les coléoptères. 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.

Plantation d'arbres TELUS

Arbres	2021
Arbres plantés pour compenser l'utilisation de papier[1]	20 094
Nombre total d'arbres plantés[2]	31 991

1 Nous plantons des arbres en fonction de la quantité totale de papier et d'emballages utilisée durant l'année précédente.
2 Comprend tous les arbres plantés par TELUS au cours d'une année donnée, y compris les arbres plantés pour souligner l'anniversaire d'employés, les efforts collectifs, etc.

Eau

Promouvoir l'utilisation responsable et la préservation de l'eau est une priorité pour TELUS. 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, à l'irrigation ainsi qu'à l'eau potable dans nos espaces de bureaux. Les évaluations continues et l'audit de notre Système de gestion environnementale (SGE) certifié ISO 14001:2015 nous positionnent en tant que chef de file mondial en excellence environnementale.

À l'heure actuelle, nous ne consommons pas des quantités importantes d'eau dans des régions où l'eau se fait rare. Nous surveillons activement nos répercussions liées à l'eau en réalisant de l'entretien préventif, comme des inspections et des essais d'étanchéité de nos bâtiments et équipements. De plus, nos systèmes automatisés de surveillance et processus de déclaration par appel téléphonique permettent des réparations sur demande en cas de nouvelles fuites ou d'autres situations problématiques liées à l'eau.

En 2021, notre intensité de consommation d'eau a augmenté de 27 pour cent par rapport à 2020, en raison d'un remplissage unique d'un système de refroidissement et d'une hausse de la consommation d'eau découlant des importantes vagues de chaleur estivales qui ont frappé le Canada. Nous continuons de travailler vers l'atteinte de notre cible visant à réduire de moitié l'intensité de consommation d'eau, par téraoctet de trafic de données sur notre réseau, d'ici 2030 par rapport au niveau de 2019. Cet objectif s'harmonise avec nos objectifs d'efficacité énergétique et notre calendrier à cet égard ainsi qu'avec les lignes directrices réglementaires locales en plus de soutenir une croissance durable de notre entreprise.

> Nous gardons le cap sur notre cible de réduire l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données sur notre réseau de
>
> **50 %**
>
> par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030.

Système de gestion environnementale

Le succès de l'ensemble de nos initiatives de durabilité environnementale repose sur notre SGE. En 2021, nous nous sommes soumis aux audits externes nécessaires pour confirmer la conformité de notre 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 2021, et un petit nombre de manquements mineurs ont été découverts, principalement en lien avec le nettoyage des installations, le calendrier d'entretien de l'équipement, la signalisation et le 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 les risques liés à la construction, 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 2021, les membres de l'équipe ont suivi collectivement 2 907 formations portant sur l'environnement.

Conformité

Nous présentons des rapports trimestriels au comité de gouvernance de notre conseil portant sur des enjeux qui donnent lieu à des avertissements écrits, à des amendes ou à des enquêtes par les autorités réglementaires. En 2021, TELUS n'était l'objet d'aucun incident lié à la conformité environnementale.

Déversements et rejets

La déclaration externe de déversements (de liquides) et de rejets (de gaz) est réglementée dans les collectivités où nous travaillons. Nous exigeons également que tous les déversements et rejets, peu importe la quantité, soient déclarés par l'intermédiaire de notre système de déclaration 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. Ces incidents sont généralement causés par 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 2021, nous avons eu trois déversements de catégorie A.

En 2021, nous avons connu une hausse considérable du volume de liquides déversés, qui s'explique principalement par deux importants déversements d'eaux de traitement d'un système de traitement des eaux d'une installation de TELUS à Burnaby, en Colombie-Britannique. En raison de deux chutes de pluie excessives, le système de collecte et de traitement des eaux n'a pas été en mesure de gérer un aussi grand volume et l'excédent d'eau a été déversé dans le réseau d'égouts pluvial. 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. Notre bilan ESG 2021 comprend toutes les données sur nos déversements et rejets.

Résoudre le problème de la contamination

Nous dressons 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 2021. 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.

Transformation des soins de santé et mieux-être des employés

Nous croyons que tous les membres de l'équipe et tous les Canadiens ont le droit d'être en santé et de se sentir bien. Avec l'évolution de l'ensemble de notre portefeuille TELUS Santé, nous tentons de nous attaquer à l'un des enjeux les plus pressants 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.

Mieux-être des membres de l'équipe

Nous sommes d'avis que la technologie a un rôle à jouer dans l'amélioration durable de l'expérience des Canadiens et de nos membres de l'équipe en matière de santé et de mieux-être. Nous reconnaissons également le besoin d'appuyer le secteur des soins de santé dans son ensemble, et c'est pourquoi nous travaillons si ardemment à rendre les mesures de prévention et de mieux-être plus accessibles à tous.

Gouvernance et supervision

Le comité des ressources humaines et de la rémunération (CRHR) du conseil est un acteur essentiel dans la supervision de l'exécution de nos engagements envers la santé et la sécurité des membres de notre équipe. Le CRHR surveille, pour le compte du conseil, nos politiques en matière de santé et de sécurité et reçoit et examine les rapports réguliers portant sur nos programmes, politiques et résultats en matière de santé et de sécurité.

Notre stratégie de mieux-être complète communique une approche réfléchie, intégrée et durable en vue de maintenir le bien-être des membres de notre équipe. Malgré les pressions évolutives internes ou externes, notamment la pandémie de COVID-19, nous avons en place un cadre dynamique pour évaluer les besoins et concevoir des solutions flexibles. Nous nous concentrons sur 5 dimensions intersectionnelles du mieux-être, soit les aspects physique, psychologique, social, financier et environnemental, et nous soutenons les membres de l'équipe, qu'ils se trouvent au travail ou à la maison. Notre stratégie stimule la croissance personnelle par la sensibilisation, l'accès facile à des outils et à des ressources et la motivation à être la meilleure version de soi-même.

Nous évaluons et harmonisons constamment notre stratégie de mieux-être par rapport à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail afin de maintenir un lieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

Santé des membres de l'équipe

En 2021, nous avons continué de nous concentrer sur des façons proactives de réduire les impacts négatifs de la pandémie de COVID-19 et de maintenir le bien-être des membres de l'équipe. Nous avons connecté entre eux des membres de l'équipe pour qu'ils apprennent notamment à renforcer leur résilience, à gérer leurs finances, à protéger leur santé cardiaque et à améliorer leur alimentation. Notre chef des ressources humaines et notre chef des neurosciences se sont joints à cinq séances en direct avec tous les membres de l'équipe, répondant aux questions importantes et fournissant des conseils pour traverser ces périodes difficiles. D'un océan à l'autre, les membres de notre

Plus de
20 millions
de vies couvertes par nos services et notre technologie de soins de santé et 2,8 millions d'abonnés des soins de santé virtuels

Lancement de l'engagement en matière de santé mentale TELUS et formation donnée à plus de
10 000
membres de l'équipe pour promouvoir une bonne santé mentale pour eux-mêmes et pour ceux qui les entourent

Abonnement offert aux membres de notre équipe à
Calm
l'application primée de santé mentale, dans le cadre d'une entente première en son genre à l'échelle mondiale

équipe et les membres de leur famille ont participé à deux défis de mieux-être, se motivant mutuellement à rester actifs, à manger sainement et à prendre soin d'eux-mêmes.

Nous avons aussi lancé une application sur le mieux-être global auprès de certaines équipes pour donner un accès à des renseignements personnalisés sur la santé et les avantages sociaux, à une formation sur le mieux-être et à des épargnes financières dans le but de faire avancer notre expérience de santé numérique. Plus de 10 000 de nos dirigeants et membres de l'équipe ont aussi reçu une formation pour assurer leur bonne santé mentale et celle des gens autour d'eux, que ce soit au travail, à la maison ou dans leur collectivité.

Sécurité des membres de l'équipe

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, notre système de gestion de la sécurité (SGS) promeut une culture de sécurité, et son efficacité fait l'objet d'une surveillance constante. Parce que la sécurité des membres de l'équipe est une priorité, notre SGS s'intègre à tous les niveaux de l'organisation et est pris en charge par une équipe dévouée de conseillers en sécurité. Pour compléter notre SGS, un solide programme d'ergonomie procure aux membres de l'équipe une formation, une sensibilisation et un soutien pratique en matière d'ergonomie propre au travail de chacun, au besoin. De plus, nous facilitons la participation active du comité d'orientation en matière de santé et de sécurité et du comité local de santé et de sécurité au travail dans le but de promouvoir et de faire valoir notre solide culture de sécurité.

En 2021, nous avons officialisé notre programme de prévention des risques, dans le cadre duquel les tâches des postes ont été examinées pour déterminer leurs dangers et leurs risques et savoir si les contrôles en place sont optimaux. À sa finalisation en 2022, les résultats de ce processus permettront de déterminer les améliorations à apporter à notre SGS et, au final, de réduire les accidents et les incidents évitables.

Pour favoriser davantage la réduction des accidents et des incidents évitables, une formation continue sur la sécurité est obligatoire et porte particulièrement sur le repérage et la gestion des risques en milieu de travail, et la participation à celle-ci est étroitement surveillée dans tous les secteurs de l'organisation. En 2021, les membres de notre équipe du Canada sur le terrain ont tous suivi une formation officielle sur la sécurité de 10,5 heures, améliorant ainsi leurs connaissances et compétences en matière de sécurité, qui sont confirmées au moyen d'évaluations officielles. Des cibles de rendement sont également établies pour nos programmes de contrôle des risques. Ces résultats sont acheminés trimestriellement au CRHR de notre conseil.

Notre réaction à la COVID-19

La pandémie de COVID-19 continue de façonner l'environnement de travail et la façon dont nous accordons la priorité aux membres de notre équipe et les gardons en sécurité. Au début de la pandémie, TELUS a rapidement placé la grande majorité des membres de l'équipe en télétravail. Parallèlement, nous nous sommes fiés aux conseils d'experts de notre comité consultatif des questions médicales et avons déployé un programme de protection à multiples niveaux afin de prévenir la propagation de la COVID-19 parmi les membres de notre équipe travaillant à l'extérieur de leur maison, notamment des protocoles de réduction des contacts en milieu de travail, des restrictions sur les voyages, des auto-évaluations quotidiennes de la santé, des politiques de port du masque et de distanciation sécuritaire en milieu de travail, l'ajout de périodes de nettoyage et de désinfection des lieux de travail, la gestion des cas et des contacts et des campagnes de sensibilisation et de communication portant sur la COVID-19.

Notre bilan de sécurité

Les types les plus courants de blessures liées au travail enregistrables continuent d'être liés à l'ergonomie, comme les blessures liées aux mouvements répétitifs ou au surmenage. Malgré le retour à des interactions normales avec les clients par nos techniciens sur le terrain, nous avons constaté une diminution de 21 pour cent de ces types de blessures sur douze mois. En 2022, nous avons l'intention de réduire davantage le taux de ces blessures en mettant en place un programme d'ergonomie élargi qui sera axé sur une analyse plus poussée des causes profondes afin de repérer et de prévenir les blessures ou les incidents liés à l'ergonomie.

Nous avons renforcé notre position de chef de file au sein du continuum des soins de santé primaires, réalisant **551 millions** de transactions en santé numérique au cours de l'année, ce qui illustre bien la portée et l'ampleur considérables de nos offres en soins de santé.

Transformer les soins de santé

Nous continuons à contribuer à l'amélioration des soins de santé pour les fournisseurs et les patients dans le but de fournir des soins d'une toute nouvelle façon. En tirant parti de la technologie pour obtenir de meilleurs résultats en santé, nous avons fait progresser nos activités TELUS Santé à croissance rapide et axées sur la technologie en 2021. Nous avons renforcé notre position de chef de file au sein du continuum des soins de santé primaires, réalisant 551 millions de transactions en santé numérique au cours de l'année, ce qui illustre bien la portée et l'ampleur considérables de nos offres en soins de santé.

Gouvernance et surveillance

Notre équipe TELUS Santé travaille inlassablement à innover pour un avenir plus sain pour tous. En redéfinissant la collaboration dans le secteur des soins de santé, elle :

- **tire parti des partenariats :** nous travaillons de concert avec des partenaires inspirants dans le but d'essayer de construire le meilleur écosystème de soins de santé qui soit
- **innove constamment :** au moyen de petites innovations quotidiennes, nous nous efforçons de créer des solutions conçues pour des expériences cliniques réelles
- **investit dans le futur :** nous faisons partie de la communauté de la santé et nous soutenons sa croissance grâce à des investissements dans l'ensemble de la technologie des soins de santé.

Faciliter les soins de santé virtuels

Nos offres en soins de santé virtuels novatrices continuent de croître pour répondre à la demande grandissante et aux besoins en soins de santé en évolution des Canadiens. En 2021, nous avons lancé Soins virtuels TELUS Santé et sommes devenus le premier fournisseur de soins de santé numériques au Canada à intégrer une plateforme de soins virtuels axée sur les employeurs et utilisant des dossiers médicaux électroniques (DME). Grâce à Soins virtuels TELUS Santé, les renseignements essentiels sur la santé des patients tirés des visites virtuelles peuvent être communiqués, sur consentement, de façon sécuritaire aux professionnels de la santé utilisant nos DME partout au Canada. L'application Mes Soins TELUS Santé est maintenant offerte à des millions de Canadiens dans diverses langues.

Dans nos cliniques TELUS Santé physiques, les visites sur place ont repris à mesure que les Canadiens émergeaient des restrictions liées à la pandémie de COVID-19. TELUS Santé a aussi joué un rôle essentiel dans les collectivités du Canada par son programme Santé pour l'avenir, qui a permis la réalisation de 35 000 interventions primaires et en santé mentale auprès de nos Canadiens les plus vulnérables et l'offre d'un meilleur accès aux soins de santé pour tous.

Faire progresser notre stratégie en soins de santé

Notre stratégie à vocation sociale demeure axée sur l'amélioration de l'accès numérique et virtuel à des soins de santé de qualité et sur l'obtention de meilleurs résultats en soins de santé pour tous les Canadiens, y compris les citoyens les plus vulnérables.

Nos objectifs soutiennent :

- la hausse de l'efficience pour les professionnels de la santé
- le flux continu de renseignements sur la santé
- le rôle actif des patients dans la gestion de leur santé.

En 2021, nous avons continué d'aider les Canadiens à vivre plus en santé au moyen des technologies novatrices qui révolutionnent l'accès aux soins de santé. Voici certaines de nos initiatives, en cours et réalisées :

- Nous avons mis à profit l'innovation technologique, l'intelligence artificielle et l'ingéniosité humaine pour obtenir de meilleurs résultats en soins de santé et outiller les gens pour qu'ils puissent vivre en meilleure santé
- À titre de fournisseur de premier plan de DME du Canada, nous avons fourni aux professionnels de la santé les bons outils pour qu'ils puissent se concentrer sur ce qui compte le plus, et plus de 34 000 professionnels de la santé utilisent une solution de DME de TELUS Santé

plus de
34 000
professionnels de la santé utilisent une solution de DME de TELUS Santé

- Nous avons amélioré nos offres en soins de santé grâce au lancement de notre réseau national de centres de soins, de nos services de soins virtuels et de la pharmacie virtuelle, et aidé les patients tout au long de leur parcours de santé de manière sécuritaire, accessible et pratique
- Nous avons aidé les particuliers, les sociétés et les professionnels du secteur à faire face aux défis de santé mentale grâce à nos pratiques de pointe en matière de soins de santé mentale, à nos services de soins virtuels ou à nos ressources sectorielles personnalisées
- Nous avons bâti des collectivités plus en santé grâce à notre programme Santé pour l'avenir, fournissant des services de soins primaires, en santé mentale et d'aide à la dépendance aux Canadiens marginalisés.

Dans l'ensemble de nos offres de soins de santé, nous exploitons également notre réseau 5G de premier ordre pour aider à créer de meilleures expériences plus connectées en offrant par exemple la possibilité d'obtenir des soins de santé virtuels avec des applications de réalité augmentée et virtuelle. Cette approche contribue à révolutionner les soins et les communications en temps réel entre les experts médicaux et leurs patients.

Connectés pour l'avenir

Chez TELUS, favoriser des changements significatifs est au cœur de tout ce que nous entreprenons, ce qui signifie de fournir un accès équitable à la technologie, de promouvoir l'utilisation responsable de celle-ci et de mettre à profit nos solutions de premier ordre pour un futur meilleur. Notre réseau 5G primé, en s'appuyant sur le réseau mobile le plus rapide au Canada, alimentera l'économie canadienne, rendant nos vies plus faciles, plus sécuritaires et plus saines grâce à des vitesses, à une fiabilité et à une capacité accrues.

Gouvernance et surveillance

Notre équipe Responsabilité sociale supervise la stratégie et l'évolution de notre programme Connectés pour l'avenir. Notre équipe Programmes à vocation sociale élabore, gère et surveille nos programmes Connectés pour l'avenir et les objectifs de ceux-ci, qui sont intégrés à notre carte de pointage de la société TELUS dans le cadre de notre indice de socio-capitalisme. Les pratiques en matière de déclaration d'information mensuelle, trimestrielle et annuelle nous aident à surveiller notre performance dans l'atteinte des objectifs du programme.

Programmes Connectés pour l'avenir

Nous comblons les fossés numériques et socio-économiques en faisant valoir que tout le monde, quel que soit son niveau de revenu, devrait pouvoir accéder à Internet et rester en sécurité dans notre monde numérique. Nous sommes fiers d'avoir soutenu près de 700 000 Canadiens grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti.

Santé pour l'avenir

Santé pour l'avenir aide à connecter les Canadiens marginalisés et sans domicile fixe à notre système de soins de santé grâce à des cliniques mobiles spécialement équipées présentes dans 14 collectivités du pays, où des soins de première ligne sont nécessaires de toute urgence. Nos cliniques mobiles sont équipées de la connectivité Wi-Fi de TELUS, des services mobiles de TELUS et des DME de TELUS Santé pour aider l'équipe de soins à bord à fournir des soins de santé primaires et en santé mentale et d'autres formes de soins à ceux qui en ont le plus besoin.

En 2021, le programme a permis de prendre en charge 35 000 visites et d'administrer plus de 9 000 vaccins contre la COVID-19, dépassant largement notre objectif précédent de prendre en charge 25 000 visites de patients par an dans l'ensemble des cliniques mobiles. Grâce au soutien de nos

Interventions auprès de
35 000
patients et 9 000 vaccins contre la COVID-19 administrés grâce à nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir de TELUS présentes dans 14 collectivités

Près de
12 000
ménages, soit 35 000 Canadiens dans le besoin, ont été connectés grâce à Internet pour l'avenir[MD]

Près de
7 000
Canadiens ajoutés à notre programme Mobilité pour l'avenir[MD], lequel a été étendu aux femmes autochtones victimes de violence ou qui risquent de l'être, en plus d'être offert aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et aux aînés à faible revenu

Plus de
105 000
Canadiens ont participé aux ateliers et événements TELUS Averti[MD], ce qui a porté notre total cumulatif de Canadiens aidés par le biais de ce programme à plus de 450 000.

partenaires, des efforts continus sont déployés pour intégrer les patients de notre programme dans les systèmes généraux de santé et d'aide sociale. Depuis le début de notre programme, nous avons soutenu près de 95 000 visites au total par le biais de nos cliniques mobiles.

Mobilité pour l'avenir

Mobilité pour l'avenir fournit aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et aux aînés à faible revenu des téléphones intelligents et des forfaits de services mobiles gratuits ou subventionnés, leur permettant de rester connectés aux réseaux de soutien, aux services sociaux et plus encore. En 2021, près de 7 000 jeunes et aînés ont été ajoutés au programme, et depuis la création du programme, plus de 28 000 Canadiens marginalisés en ont bénéficié.

Nous avons également élargi le programme en 2021, afin de soutenir les femmes autochtones qui risquent d'être victimes de violence ou qui y ont survécu, dans le cadre du plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones de TELUS, et en partenariat avec l'Alberta Native Friendship Centres Association, la B.C. Association of Aboriginal Friendship Centres, le Prince George Native Friendship Centre et la Native Courtworker and Counseling Association of British Columbia. Ce programme joue un rôle vital auprès des femmes autochtones à risque en leur offrant un accès rapide à des services d'urgence, un accès fiable à des ressources virtuelles en matière de santé et de mieux-être et la possibilité de rester en contact avec leurs amis, leur famille et leurs réseaux de soutien.

Internet pour l'avenir

Internet pour l'avenir offre à plus de 400 000 familles à faible revenu et personnes vivant avec un handicap (dans l'empreinte de notre réseau à large bande) un accès à Internet haute vitesse subventionné et à un ordinateur à faible coût pour les aider à participer en toute sécurité à notre monde numérique. En 2021, nous avons ajouté près de 12 000 ménages au programme. Depuis la création de notre programme en 2016, 106 000 Canadiens ont bénéficié positivement de notre programme Internet pour l'avenir.

> Plus de
> **400 000**
> familles à faible revenu et personnes vivant avec un handicap ont accès à Internet haute vitesse grâce à Internet pour l'avenir

Technologies pour l'avenir

Technologies pour l'avenir permet aux Canadiens vivant avec un handicap d'utiliser leurs appareils mobiles de manière autonome. Le programme offre une formation spécialisée, des outils et, dans certains cas, une aide financière pour l'achat de technologies d'assistance. En 2021, nous avons étendu le programme Technologies pour l'avenir à l'échelle nationale en partenariat avec La Marche des dix sous du Canada, ce qui a permis d'aider encore plus de Canadiens vivant avec un handicap. Depuis la création du programme, plus de 4 600 Canadiens y ont participé et ont bénéficié d'une formation personnalisée, de ressources et/ou d'un rabais pour accessibilité des services mobiles de TELUS mensuel et continu.

TELUS Averti

TELUS Averti, qui en est maintenant à sa neuvième 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 le mieux-être dans notre monde connecté.

En 2021, dans le cadre de notre réponse soutenue à la pandémie de COVID-19, nous avons continué d'offrir des ateliers TELUS Averti en ligne ou sous forme d'événements et d'ateliers virtuels en direct. Depuis la création du programme, plus de 450 000 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 les aide à explorer et à comprendre différentes façons d'intervenir adéquatement et de façon sécuritaire 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 et les parents : série en deux parties qui porte sur des sujets comme la vie dans une société numérique, Internet, les téléphones intelligents et la sécurité sur les réseaux sociaux, et le soutien des jeunes dans notre monde en ligne.

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 2021, 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 de printemps et d'été virtuels propulsés par TELUS

Nous avons poursuivi nos partenariats avec le centre TELUS World of Science[MD] à Edmonton et le centre TELUS Spark de Calgary et avons offert des camps de printemps et d'été virtuels à plus de 1 200 campeurs de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Les centres des sciences ont également produit 24 heures de contenu virtuel pour les camps, que nous avons partagé au moyen du 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, les Elks d'Edmonton, les Tiger-Cats de Hamilton et le Rouge et Noir d'Ottawa, nous offrons 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 2021, nous avons offert ces programmes virtuellement à 2 000 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 voulant que tous les participants puissent devenir un bon citoyen du monde numérique ou 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.

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 gens pour un monde meilleur, tant au Canada qu'ailleurs dans le monde. Nos produits et services améliorent la vie de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et de l'économie numérique mondiale.

Gouvernance et supervision

Nos priorités d'entreprise nous guident dans la progression de notre stratégie de croissance. Ces priorités comprennent notamment les suivantes :

- Accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque : Ensemble, nous rendrons le monde simplement meilleur
- Utiliser nos technologies de pointe pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires
- Accroître nos capacités numériques novatrices dans TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture pour que ces activités puissent soutenir les enjeux mondiaux.

Tout au long de 2021, dans un contexte opérationnel dynamique, nous avons une fois de plus déclaré des résultats d'exploitation et financiers solides pour l'ensemble de notre entreprise. 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. Nous avons renforcé notre position concurrentielle en améliorant la position de chef de file et des capacités numériques de notre réseau et avons continué d'offrir une expérience client différenciée et supérieure.

Veuillez vous reporter à notre rapport annuel 2021 pour obtenir de plus amples renseignements sur notre rendement financier.

Mobilisation des investisseurs

En 2021, les investisseurs ont mis l'accent sur les impacts financiers et opérationnels de notre programme accéléré de dépenses d'investissement et sur l'évolution de notre réseau. Notre approche stratégique s'est concentrée sur l'offre d'expériences client exceptionnelles et sur l'amélioration des retombées sociétales ainsi que sur le contexte réglementaire et concurrentiel du secteur des communications au Canada. 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 rencontres individuelles et de groupe; 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 actionnaires et vice versa, et les sujets qu'il peut aborder. Elle présente également un survol de la manière dont la direction interagit avec les actionnaires. De plus, notre politique de vote consultatif sur la rémunération établit les objectifs et les pratiques du conseil concernant le vote consultatif et la communication de l'information sur la rémunération de la haute direction.

1,7 milliard $
versés en dividendes à nos investisseurs dans le cadre de notre programme pluriannuel de croissance du dividende

3,1 milliards $
en impôt sur les bénéfices, en taxes de vente, en impôt foncier, en portion des charges sociales assumées par l'employeur et en divers autres frais réglementaires payés et remis aux divers paliers de gouvernement

3,5 milliards $
investis en dépenses en immobilisations, dont 708 millions de dollars liés à notre programme accéléré de dépenses d'investissement

Paiement de taxes et d'impôts

En 2021, TELUS a payé et remis au nom de ses employés plus de 3,1 milliards de dollars en impôt sur les bénéfices, en taxes de vente, en impôt foncier, en portion des charges sociales assumées par l'employeur et en divers autres frais réglementaires 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. Nous adoptons une stratégie fiscale approuvée par notre conseil d'administration et conforme à nos Code d'éthique et de conduite et 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 2021, reportez-vous à notre bilan ESG 2021.

Valeur économique distribuée

(en millions de dollars)	2021
Produits et services achetés	6 699
Dépenses liées aux régimes des employés	4 269
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	3 498
Intérêts payés	744
Impôts nets payés sur le revenu	601
Dividendes déclarés	1 711
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	2 219
Total	**19 741**

Produits et investissements « propres »

Il est important de démontrer comment nos produits et services contribuent à un avenir durable puisque nous sommes résolus à exploiter le potentiel de notre technologie de premier ordre pour stimuler des changements positifs. À compter de cette année, nous déclarons nos sources de produits « propres », ce qui comprend les produits tirés de biens et de services choisis dont les bienfaits en matière de facteurs environnementaux et, dans certains cas, sociaux sont évidents. Cela comprend les produits tirés de la transition vers une économie plus verte, à faibles émissions de carbone et circulaire. En 2021, nos flux de produits propres inscrits dans le tableau ci-après représentent environ 13 pour cent de nos produits annuels consolidés.

Produits propres

(en millions de dollars)	2021
Téléphones réutilisés, recyclés ou remis à neuf[1]	1 013
Services infonuagiques et technologies connectées[2]	639
Services de santé	521
Total des produits propres	**2 173**

1 Cela comprend les produits tirés des réparations de téléphones, des ventes de téléphones usagés certifiés et des ventes de téléphones provenant de notre programme Option Retour.
2 Cela comprend les produits tirés des services infonuagiques, de l'Internet des objets et des activités de TELUS Agriculture.

Dans les années à venir, nous nous efforcerons de peaufiner et de multiplier nos efforts pour suivre et communiquer des flux de produits propres supplémentaires.

Recherche et développement

Nous honorons la promesse de notre marque en offrant une technologie de pointe et une expérience exceptionnelle qui donne la priorité aux clients. Pour ce faire, nous collaborons avec de nombreux partenaires en recherche et en développement en vue d'améliorer notre offre de produits et de services, ce qui comprend nos partenariats stratégiques annoncés en 2021 avec Google, General Motors et IBM, pour ne nommer que ceux-ci.

En 2021, nous avons investi 799 millions de dollars en recherche et développement, soit 246 millions de plus qu'en 2020. La hausse des dépenses témoigne de nos investissements stratégiques conçus pour faire progresser les technologies de prochaine génération, y compris au moyen de l'expansion accélérée de notre réseau à large bande annoncée en mars 2021. Ces investissements améliorent l'innovation et contribuent au développement numérique dans tous les secteurs dans une nouvelle ère d'hyperconnectivité, y compris en offrant le plein potentiel de la fibre optique et du 5G aux Canadiens.

Investissements dans le réseau

Nos investissements dans l'évolution des réseaux permettent des connexions essentielles partout au pays. Notre technologie LTE couvre 99 pour cent de la population canadienne et notre technologie LTE évoluée, plus de 97 pour cent. À la fin de 2021, notre réseau 5G permettait de connecter environ 26 millions de Canadiens, soit 70 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 2022, nous poursuivrons l'expansion et l'amélioration de notre réseau 5G et commencerons l'exploitation de 3 500 MHz de spectre pour améliorer davantage la vitesse, le temps de latence et la fiabilité dans nos collectivités.

En 2021, nous avons été reconnus par des experts de renommée mondiale du secteur pour le rendement de notre réseau et avons notamment obtenu les reconnaissances suivantes :

- Vitesses de téléchargement des réseaux 5G et 4G les plus rapides au Canada, selon Opensignal (Royaume-Uni)
- Meilleur fournisseur d'expérience mobile à l'échelle nationale, selon Tutela (Canada)
- Meilleure qualité du réseau dans son ensemble en Ontario pour sept années consécutives et pour une cinquième fois dans l'Ouest, selon J.D. Power (États-Unis)
- Réseau mobile le plus rapide au Canada pour neuf années consécutives, selon Ookla (États-Unis)
- Fournisseur de services Internet (FSI) les plus rapides parmi les principaux FSI au Canada, selon PCMag (États-Unis).

Réseau à fibres optiques

À la fin de 2021, plus de 2,7 millions de ménages et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec ont été connectés à notre réseau PureFibre[MD] TELUS. Au cours de l'année, nous avons également lancé PureFibre X, niveau de services Internet le plus rapide au Canada, qui procure à nos clients un accès à la technologie Internet par fibres optiques la plus rapide au monde dotée des meilleures vitesses de téléversement et de téléchargement. Nos investissements dans le réseau à large bande procurent un avantage unique aux collectivités où nous offrons notre service de fibres optiques en stimulant le marché de l'emploi et la croissance économique. Ils permettent 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.

> plus de
> **2,7 millions**
> de ménages et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec ont été connectés à notre réseau PureFibre[MD] TELUS

Nos investissements dans le réseau à large bande viennent soutenir notre réseau mobile 5G, ce qui permet d'améliorer la vitesse et la fiabilité pour les Canadiens et d'ouvrir la voie à une multitude d'applications futures prévues. Par l'intermédiaire de notre programme accéléré de dépenses en immobilisations, nous offrirons des avantages aux Canadiens et à la société en général encore plus rapidement.

Temps de disponibilité du réseau

Garder nos clients connectés, même en cas de catastrophe naturelle, est une priorité majeure. Parce que notre réseau fait preuve d'une résilience inégalée, il a résisté à la demande causée par la pandémie et aux événements météorologiques extrêmes, comme les feux de forêt dévastateurs et les inondations de 2021 en Colombie-Britannique. Nous travaillons jour et nuit pour maintenir l'accès à notre réseau mobile lorsque des zones sont touchées par des catastrophes naturelles et équiper des abris de secours avec le service Internet TELUS PureFibre[MD].

En 2021, notre fréquence d'interruption moyenne, soit le nombre total d'interruptions pour les clients divisé par le nombre total de clients desservis, était de 0,29. Notre durée moyenne des interruptions, soit la 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, était de 14,58 minutes (par client et par interruption). Ces données expliquent pourquoi plusieurs organisations indépendantes d'évaluation de rendement du réseau continuent de reconnaître que le rendement de notre réseau est le meilleur dans sa catégorie.

Dépenses en immobilisations

En 2021, nos dépenses en immobilisations se sont élevées à environ 3,5 milliards de dollars, soit 20 pour cent de nos produits d'exploitation, et comprennent environ la moitié des 1,5 milliard de dollars réservés pour notre programme accéléré de dépenses en immobilisations, qui devrait s'achever d'ici la fin de 2022. Nos investissements continuent de viser ce qui suit :

- l'expansion et la mise à niveau de l'infrastructure de réseaux mobiles, y compris le déploiement et l'expansion de notre réseau 5G
- la connexion d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises directement à notre service PureFibre
- la résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes, pour offrir des vitesses de téléchargement à large bande plus élevées, des capacités accrues et un temps de latence inférieur
- l'amélioration de notre technologie intelligente pour les entreprises et les foyers, y compris en ce qui a trait à la sécurité
- l'amélioration de nos solutions technologiques novatrices en agriculture et en soins de santé
- l'amélioration des capacités numériques à l'échelle de l'entreprise pour bonifier notre efficacité et efficience opérationnelles ainsi que notre position de chef de file en matière d'expérience client.

Depuis 2000, nous avons investi quelque 47 milliards de dollars dans l'infrastructure et les activités à l'échelle du pays pour améliorer considérablement la connectivité.

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.

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 et nous y parvenons 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 2021.

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. Nous écoutons, suivons un processus équitable, prenons les rétroactions en considération et mettons en œuvre des solutions pour améliorer l'expérience des membres de notre équipe et de nos clients.

Dans le cadre de notre sondage L'heure juste de 2021 sur la mobilisation, nous avons obtenu un score de 84 pour cent, et ce, au cours d'une année très difficile marquée par la pandémie. Ce résultat indique que TELUS compte l'équipe la plus mobilisée du monde parmi les entreprises de même taille et de même composition selon notre agence de sondage, Kincentric.

84 %
est le score du sondage sur la mobilisation L'heure juste

Travail flexible

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. 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. Dans le cadre de ce programme, nous travaillons à mettre en place un plan de retour au travail sécuritaire et efficace en 2022.

Nous continuons également d'offrir les solutions Styles de travail[MD] parmi nos nombreuses offres à vocation sociale.

12e fois
reconnus au nombre des meilleurs employeurs au Canada sur le plan de la diversité

16e année
où nous remportons le prix BEST de l'Association for Talent Development et la 7e 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

Reconnaissance

Célébrer nos réussites, partager notre gratitude et reconnaître tous les moyens uniques déployés par les membres de notre équipe pour promouvoir nos principales priorités ne sont que quelques exemples de la manière de stimuler la mobilisation, le mieux-être et un rendement élevé grâce aux marques de reconnaissance.

Les membres de l'équipe soulignent la contribution de leurs collèges qui donnent vie à nos valeurs en allant au-delà des attentes pour créer une valeur pour nos clients, notre entreprise, notre équipe et notre collectivité. Les gagnants reçoivent des points Bravo qui peuvent être échangés contre des cartes cadeaux ou des cadeaux. Nous offrons également des marques de reconnaissance de l'entreprise qui reposent sur des mises en nomination, 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 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 plus de 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
- **Club du Président :** programme qui salue le travail des membres les plus performants de l'équipe des ventes et qui incarnent les valeurs et atteignent des objectifs de rendement ambitieux.

Politiques familiales

Nous offrons aux membres de l'équipe un certain nombre de ressources familiales pouvant les aider. Ces ressources comprennent notamment ce qui suit :

- **Congé parental :** Il s'agit de prestations supplémentaires pour les mères, les pères et les parents adoptifs permanents à temps plein et à temps partiel pendant les 16 premières semaines du congé
- **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. Le montant de ce compte a été bonifié en 2021
- **Couverture d'affirmation du genre :** Cette couverture reconnaît et aide les membres de l'équipe lors de leur transition de genre. Les membres de l'équipe admissibles et leurs

personnes à charge (de 18 ans ou plus) recevront une couverture pour les dépenses non couvertes par les programmes de santé provinciaux
- **Traitements de fertilité :** Ces traitements sont offerts aux membres de l'équipe qui ont une couverture pour des traitements de fertilité et les médicaments contre la stérilité
- **Services psychologiques :** Ces services sont offerts aux membres de l'équipe et à leurs personnes à charge qui sont couverts par le régime
- **Calm :** Il s'agit d'une application en santé mentale de renommée mondiale qui comprend des volets de méditation, d'aide au sommeil, de musique et bien plus. Elle est offerte à tous les membres de l'équipe et à leurs familles
- **Soins virtuels :** Les membres de l'équipe ont accès à des soins de santé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 grâce à nos applications de soins virtuels. Les services comprennent des consultations vidéo avec des médecins, des diététistes et des thérapeutes en santé mentale locaux titulaires de licences.

Embauche de nouveaux employés et roulement de l'effectif

Notre culture nous aide à attirer et à fidéliser les meilleurs talents dans des marchés du travail très concurrentiels au Canada. Nous nous appuyons sur une solide culture de recommandation de candidats qui continue de faire une différence au moment 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 2021, nous avons embauché 5 126 nouveaux membres dans l'équipe au Canada.

Notre taux de roulement en 2021 a été de 17,1 pour cent, dont 12,0 pour cent étaient volontaires. 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. L'un des facteurs principaux motivant la baisse du taux de roulement volontaire est notre programme Styles de travail[MD].

5 126
nouveaux membres dans l'équipe au Canada en 2021

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 ont donc l'occasion de recevoir la rétroaction dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs professionnels et personnels.

Dépenses liées à la formation et au perfectionnement[1]

Catégorie	2021
Somme moyenne dépensée par employé à temps plein pour de la formation et du perfectionnement	682 $

1 Comprend les dépenses en formation pour l'ensemble de TELUS jusqu'au 31 décembre 2021. Comprend seulement les membres de l'équipe qui ont accès au système et qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. Les membres de l'équipe de Secure Sense, de Mobile Klinik et de TELUS Agriculture ne sont pas inclus.

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 2021, 20 membres de l'équipe de notre troisième cohorte ont officiellement obtenu leur diplôme et les 20 membres de notre quatrième cohorte en sont au début 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 2021, plus de 200 personnes ont joint le programme, lequel s'achèvera en 2022. 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

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.

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.

Équité salariale hommes/femmes en 2021[1]

Échelon	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés[2]
Membre de la haute direction	25 %	3,4 %
Direction (gestionnaires de personnel)	35 %	1,9 %
Non membre de la direction (tous les autres)	38 %	1,0 %
Globalement	**37 %**	**1,1 %**

1 Les données comprennent les acquisitions réalisées entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021. Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.
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.

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 d'obtenir 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.

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

Nous avons versé 3 162 millions de dollars en salaires et en avantages sociaux aux membres de l'équipe au Canada en 2021.

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 2021, 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 en 2021[1]

Nombre d'employés régis par une convention collective	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
8 069	28 125	29

1 Employés actifs au 31 décembre 2021.

Diversité et inclusion

Chez TELUS, nous nous efforçons d'encourager et de célébrer la diversité et l'inclusion au sein de notre équipe, de notre société et de nos collectivités. Nous sommes conscients que, dans toutes les sphères de nos activités, différentes perspectives et expériences sont vectrices de pensées novatrices qui nous permettent d'aboutir à de meilleures idées, décisions et solutions.

Notre conseil d'administration a mis à jour sa politique en matière de diversité administrative afin de fixer des objectifs spécifiques de représentation pour les minorités visibles et les groupes autochtones d'ici 2023, et une représentation des femmes et des hommes d'au moins 33 1/3 pour cent des administrateurs indépendants pour chaque groupe. En mai 2021, nous avons dépassé ces objectifs, en avance de deux ans, puisque notre conseil est désormais composé de six administratrices indépendantes (46 pour cent) sur 13, et trois administrateurs sont issus d'une minorité visible ou sont des Autochtones.

En février 2021, nous avons fait passer le statut de notre conseil de la diversité d'un groupe de travail à un comité consultatif d'administrateurs et de vice-présidents nommés qui ont la responsabilité de faire progresser notre stratégie et d'obtenir encore plus d'effets mesurables avec l'aide de notre équipe Diversité et inclusion. Avec l'évolution de notre comité, le poste de président du comité est devenu celui de chef, Diversité et inclusion, soit un rôle qui appuie le travail du comité consultatif.

24

bourses d'études accordées dans le cadre de notre programme de bourses d'études Diversité depuis 2018.

Pour mesurer les progrès que nous faisons dans la promotion d'une culture d'inclusion, nous avons introduit un indice d'inclusion en 2021 dans le cadre de notre sondage annuel sur la mobilisation et avons obtenu un score de 85 pour cent, ce qui indique un fort sentiment d'inclusion et d'appartenance parmi les membres de l'équipe.

Nous poursuivons également notre programme d'apprentissage basé sur la neuroscience sur les préjugés inconscients qui a été élaboré par le NeuroLeadership Institute. Le programme DECIDE aide nos dirigeants et les membres de notre équipe à prendre de meilleures décisions en acceptant, en repérant et en limitant les préjugés. En 2021, nous avons vu une hausse de 294 pour cent dans la participation au programme sur une période de 12 mois. De plus, depuis le lancement de notre programme de bourses d'études Diversité en 2018, nous avons remis 24 bourses d'études d'une valeur de 5 000 $ chacune.

Employés par genre en 2021[1]

Catégorie d'emploi (%)	Femmes	Hommes
Haute direction	32,2	67,8
Cadres intermédiaires	37,6	62,4
Cadres moyens	37,6	62,4
Postes de gestion dans des fonctions génératrices de revenus	34,5	65,5
Professionnels/personnel de bureau	40,9	59,1
Employés de première ligne/agents	32,6	67,4

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

Employés par groupes désignés[1]

Groupes désignés (%)	2021
Femmes	37,3
Membres des minorités visibles[2]	33,8
Personnes vivant avec un handicap[2]	8,4
Autochtones[2]	3,6

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.
2 Les données de ces catégories dépendent de l'autodéclaration des employés à temps plein et à temps partiel dans le sondage sur la diversité de TELUS.

Groupes de ressources des employés de TELUS

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 2021 :

Capacités : Nous continuons d'apporter des changements significatifs par la célébration de dates clés, comme la Journée internationale des personnes handicapées, la tenue d'événements pour accroître la sensibilisation à la réalité des gens qui vivent avec un handicap; l'amélioration du processus TELUS sur l'aménagement et l'ajustement de l'environnement, et l'augmentation de la formation portant sur des sujets concernant les capacités.

Connexions : Nous avons partagé une série en cinq parties sur l'auto-investissement qui fournit des outils visant à créer des alliances personnelles, à accroître l'autonomie sociale et à s'approprier son pouvoir. Nos prix CHLOE ont récompensé 57 gagnants et 70 finalistes lors de notre deuxième événement national virtuel, et nous avons réuni 28 000 $ en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes pour soutenir notre Fondation TELUS pour un futur meilleur. Notre programme Maman ours, qui vient en aide aux mères qui travaillent, a été récompensé par Diversity Hub et a reçu deux prix pour la réponse la plus significative pendant la COVID-19 en plus d'avoir reçu une mention spéciale dans la catégorie du prix de leadership en GRE.

Aigles : Nous avons tenu des événements virtuels ouverts à tous les membres de l'équipe, y compris « Décolonisez les princesses Disney » (*Decolonizing Disney Princesses*) avec la présentatrice Keeta Gladue par l'intermédiaire de TEDxYYC, un cours de cuisine sur la bannique, et du clavardage informel avec l'auteure Phyllis (Jack) Webstad et sa tante Agness Jack. Les membres du groupe des Aigles ont également participé activement au processus de consultation et de création du plan d'action et de l'engagement envers la réconciliation avec les peuples autochtones de TELUS.

> Nos groupes de ressources TELUS aident plus de
> **7 000 membres**

Mosaïque : Nous avons eu des échanges avec les membres de l'équipe dans le cadre de célébrations et d'événements virtuels, dont le Nouvel An Lunaire, Vaisakhi, le Nouvel An juif, Aïd el-Fitr, la fête de la nouvelle lune et le Diwali.

Spectrum : Nous avons aidé Rainbow Railroad au moyen de plusieurs collectes de fonds, y compris la campagne de bienfaisance de vidéo à la demande pour célébrer la fierté, de dons des membres de l'équipe et de la collecte de fonds HoliDrag. Grâce aux dons des membres de l'équipe et à la contribution équivalente de TELUS, 24 000 $ en espèces ont été réunis et versés directement à Rainbow Railroad.

Essor : Nous avons lancé la nouvelle série « Conversations embarrassantes » en partenariat avec Daphne Magna, chef de la direction de Tough Convos. La série est composée de quatre ateliers virtuels qui ont lieu chaque trimestre sur des sujets qui donnent à réfléchir dans un effort pour augmenter la sensibilisation culturelle.

Droits de la personne

Les droits de la personne sont universels, ce qui signifie que chaque personne avec qui nous entrons en contact devrait être traitée avec dignité et de façon égale. Nous comprenons notre responsabilité de respecter et de promouvoir les droits de la personne dans l'ensemble de nos activités, dans nos pratiques de gestion des membres de l'équipe ainsi que dans le développement et la livraison de nos produits et services, dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

Gouvernance et supervision

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.

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.

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 concernant les droits de la personne 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.

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.

Rétroaction sur les droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne	2021
Soumises l'année précédente	27
Nouvelles	5
Réglées	10
En examen à la fin de l'année	22

Règlement associé aux droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne réglées	2021
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre processus	0
Réglées	3
Rejetées	3
Retirées	4

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 représentent la totalité des membres de l'équipe dans tous les emplacements) ciblent continuellement les lacunes et maintiennent des programmes et des mesures d'atténuation pour répondre aux 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	Établir 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 mieux-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 mieux-être, soutenir la santé des gens les entourant et contribuer à culture évoluée de mieux-être.	Mieux-être et santé

De plus, au moment de réaliser le processus de contrôle diligent pendant les fusions et acquisitions, l'examen des risques aborde notamment les droits de la personne qui suivent : la protection de la vie privée, la gestion et le respect de l'environnement, le mieux-être des employés et les droits de propriété.

En 2021, le bureau responsable du respect en milieu de travail a repéré une lacune dans les ressources offertes aux membres de l'équipe qui vivent de la violence familiale. Des conseils sur la façon d'obtenir de l'aide auprès de TELUS, ainsi qu'une liste exhaustive d'organisations et de ressources offrant de l'aide qui sont dans les régions géographiques où les membres de notre équipe vivent et travaillent, sont désormais accessibles sur notre intranet.

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. Voici quelques exemples :

- **Pour nos employés au Canada :** le comité de gouvernance sur la conformité assure la supervision annuelle de notre programme des droits de la personne et réalise une évaluation annuelle de la maturité ainsi qu'une évaluation des risques résiduels et inhérents.

- **Pour évaluer et comprendre les besoins de la collectivité :** nous nous associons à des organisations communautaires locales et à d'autres organisations ayant une expertise liée aux 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 évaluer le respect des normes en ce qui a trait aux questions de durabilité, y compris les principes relatifs aux droits de la personne.
- **Pour l'évaluation de la rémunération équitable :** 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. 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 aidé à quantifier les progrès accomplis en tant qu'organisation.

Formation

Nous avons préparé une formation propre aux droits de la personne fondée sur la politique de respect en milieu de travail, que tous les membres de l'équipe doivent suivre au moins tous les trois ans. Les nouveaux membres de l'équipe et nouveaux contractuels doivent suivre la formation dans les trois mois qui suivent leur date d'arrivée. Un nouveau cours considérablement amélioré a été lancé en 2021 pour mettre l'accent sur les comportements sains et respectueux auxquels nous nous attendons des membres de notre équipe, y compris sur la responsabilité d'aider les autres lorsqu'ils sont témoins de conflits ou de comportements inappropriés. La formation présente également les lois en vigueur sur les droits de la personne ainsi qu'en matière de santé et de sécurité au travail, et les mesures de protection et les processus de résolution dont disposent les membres de notre équipe si un problème devait survenir. En outre, notre formation sur l'intégrité est suivie par la totalité de nos employés chaque année.

Lignes directrices pour la transition de genre

Pour aider les personnes qui envisagent de faire une transition de genre ou le font actuellement, nous avons rédigé des lignes directrices sur la transition de genre qui 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.

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Nous sommes résolus à offrir la plus grande qualité de produits et de services à nos clients et, par conséquent, nous nous efforçons de tenir compte de l'impact du parcours de nos produits dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, ce qui va de l'approvisionnement en matières premières à la production, à l'entreposage, à la livraison et à tout ce qui vient entre. Notre objectif est de minimiser les dommages environnementaux causés par des facteurs comme la consommation d'énergie, la consommation d'eau et la production de déchets et nous tentons d'avoir un impact positif sur les gens et les collectivités où nous exerçons nos activités et autour de celles-ci.

Gouvernance et supervision

Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation de nos initiatives stratégiques, ce qui comprend le travail avec les fournisseurs pour se procurer les bons produits et les déployer 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.

Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs (le Code des fournisseurs) présente les attentes que nous avons envers les fournisseurs et selon lesquelles ils doivent démontrer un engagement ferme envers des pratiques de conformité et des principes en matière d'éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement allant de pair avec les nôtres. À l'instar du Code d'éthique et de conduite que doivent respecter nos employés et nos contractuels, le Code des fournisseurs s'appuie sur les normes généralement reconnues en éthique des affaires. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent ce Code des fournisseurs, qui fait partie intégrante de tous les contrats d'approvisionnement, de même que les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités. Nous avons également intégré notre Politique relative au papier et aux emballages durables, qui s'applique à l'ensemble de la société, dans le Code des fournisseurs.

Continuité de la chaîne d'approvisionnement

Après une année de grands bouleversements, notre chaîne d'approvisionnement mondiale a continué d'être le témoin de contraintes et d'incidences causées par la pandémie de COVID-19. La demande pour des produits électroniques, des serveurs informatiques et d'autres produits techniques a excédé dramatiquement l'offre dans une chaîne d'approvisionnement mondiale déjà épuisée. Nous avons rapidement repéré les secteurs problématiques et avons élaboré un certain nombre de stratégies pour atténuer les effets sur nos activités et nos clients.

En 2021, nous avons fait évoluer nos relations, et en avons créé de nouvelles, avec des fournisseurs, des vendeurs et d'autres intervenants pour limiter ces effets. Nous avons également mis l'accent davantage sur l'utilisation de matériaux remis à neuf, ce qui a contribué à relâcher un peu de la pression exercée sur la chaîne d'approvisionnement en plus de nous permettre de réaliser des économies et de réduire notre impact sur l'environnement. En raison de notre dévouement à fournir le meilleur service à nos clients, nous avons été en mesure d'obtenir les produits dont nous avions besoin pour construire nos réseaux et aider nos collectivités à obtenir les capacités dont elles avaient besoin pour travailler, apprendre et rester connectés tout en demeurant à la maison.

Plus de
62 000
appareils retournés par l'intermédiaire de notre programme Option Retour[MD]

Nous avons élargi notre programme de remise à neuf existant pour inclure l'équipement de
Maison connectée.

15 %
de hausse du volume d'appareils remis à neuf grâce à l'expansion de notre programme d'appareils remis en marché certifiés

Surveillance de nos fournisseurs

Nous avons continué d'investir dans notre projet de transformation pluriannuel cette année 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

Conformément à notre programme en matière de diligence raisonnable des fournisseurs, nous surveillons plus rigoureusement les fournisseurs qui dépassent un certain seuil de dépenses. L'accent est mis sur la santé financière, l'évaluation suivant un questionnaire de durabilité, la conformité en assurance, l'audit en sécurité et en santé, et la vérification des sanctions. Après cet examen, les fournisseurs qui présentent un risque élevé en sont avisés, et un plan de mesures correctrices est élaboré par le fournisseur en collaboration avec TELUS pour obtenir la certification.

Fournisseurs essentiels

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.

> Nous avons continué d'investir dans notre projet de transformation pluriannuel cette année pour améliorer notre gestion des relations avec nos fournisseurs essentiels.

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 et maintenons un programme d'innovation rendu possible par les fournisseurs. Ce cadre compte deux volets : un tableau de bord affichant le suivi des mesures de rendement; et une composante de gestion des parties prenantes assortie de caractéristiques de retard utilisées pour créer un plan d'amélioration pour les fournisseurs.

Numériser notre chaîne d'approvisionnement

En 2021, nous avons commencé la numérisation de notre chaîne d'approvisionnement en exploitant le potentiel de la technologie et en rationalisant les processus dans le but d'améliorer notre capacité à être proactifs et à réduire les risques liés à la chaîne d'approvisionnement. Grâce à notre stratégie améliorée d'approvisionnement numérique, nous avons intégré des outils de mégadonnées et amélioré le processus d'approvisionnement.

Intégration de la durabilité dans notre chaîne d'approvisionnement

Nous sommes déterminés à intégrer des questions de durabilité dans l'ensemble de nos pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement. En 2021, nous avons mis en place une exigence de pondération épurée pour tous nos approvisionnements dans le but d'inclure un jeu privilégié de considérations environnementales et sociales qui a été déployé auprès de tous les intervenants de l'approvisionnement.

En plus d'inclure de nouveaux paramètres en matière de durabilité lorsque nous choisissons nos fournisseurs, nous continuons d'évaluer nos fournisseurs actuels et leur performance afin de déterminer s'ils jouent leur rôle dans l'atteinte de nos objectifs environnementaux. En 2021, nous avons travaillé avec des fournisseurs clés pour évaluer l'impact environnemental des biens et des services que nous achetons afin d'harmoniser davantage leurs pratiques avec notre objectif de réduire nos émissions de GES du champ d'application 3 (pour en savoir plus, consultez la page 12).

Décarbonisation de la flotte de véhicules

Puisque nous visons la carboneutralité, nous avons mis au point une feuille de route visant à décarboniser les activités de notre flotte louée au moyen de véhicules plus efficaces et durables. Nous avons agrandi notre flotte de véhicules électriques au début de 2022 et, dans les années à venir, nous prévoyons continuer d'augmenter le déploiement de véhicules électriques.

Nous continuons également de mettre l'accent sur l'amélioration de nos politiques et lignes directrices visant à décourager les conducteurs de laisser tourner au ralenti le moteur d'un véhicule inutilement. De plus, une approche proactive d'entretien a été mise en place en 2021 pour prolonger les intervalles d'entretien préventif de nos flottes de véhicules légers, ce qui réduira considérablement le nombre de vidanges d'huile requises. Nous exploitons également le potentiel de la technologie qui nous donne la possibilité de faire des diagnostics à distance des codes-moteur afin de résoudre les problèmes mécaniques avant que des réparations importantes ne soient nécessaires.

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. De nouveaux programmes, comme les appareils remis en marché certifiés, Empochez maintenant, retournez plus tard ainsi qu'Option Retour[MD] et Gagnez à retourner en ligne, ont bonifié notre capacité à accepter davantage d'appareils usagés et à offrir plus de choix aux Canadiens au moment de leur prochain achat.

Les faits saillants comprennent les suivants :

- plus de 62 000 appareils retournés
- plus de 140 000 appareils usagés échangés
- augmentation de 15 pour cent de notre volume d'appareils remis à neuf
- expansion de notre programme de remise à neuf existant afin d'inclure le matériel de sécurité résidentielle.

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 12.

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.

Depuis 2019, nous avons l'objectif de majorer de trois à cinq pour cent par rapport à l'année précédente nos dépenses directes auprès de nos fournisseurs issus de la diversité. En 2022, notre objectif est de majorer de cinq pour cent nos dépenses directes et de deuxième niveau, et de 10 pour cent nos dépenses auprès de fournisseurs autochtones, en plus d'augmenter le nombre de fournisseurs issus de la diversité qui travaillent avec TELUS.

Dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité de premier niveau[1, 2]

	2021	2020	2019
Dépenses (en millions de dollars)	101 $	114 $	135 $
Variation par rapport à l'année précédente (%)	-11	-16	-18

1 Nous définissons les fournisseurs de premier niveau comme étant ceux avec lesquels nous faisons affaire directement, y compris les installations de fabrication ou les partenaires de production contractuels. Nous définissons les fournisseurs issus de la diversité comme étant ceux qui sont détenus 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, ou sous leur contrôle.
2 Les données ne comprennent pas TELUS Agriculture

Les dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité de premier niveau ont chuté à la suite d'un examen du processus équitable et du processus de soumissions, qui a révélé un marché très concurrentiel pour les talents qui a modifié la composition des fournisseurs en mesure de répondre à nos exigences. Nous continuons de soutenir l'engagement de nos fournisseurs issus de la diversité et leur offrons rétroaction et occasions lorsque cela est adéquat pour accroître nos partenariats et nos dépenses futures auprès d'eux.

En raison de l'importance que nous accordons aux fournisseurs issus de la diversité, nous sommes une entreprise partenaire du Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council, de Women Business Enterprises Canada, de La Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada et du Conseil canadien pour l'entreprise autochtone.

En 2022, nous poursuivrons la mise en œuvre de notre plan d'action pour développer et promouvoir notre programme de fournisseurs issus de la diversité, augmenter nos dépenses auprès des entreprises autochtones et travailler étroitement avec des organisations issues de la diversité au Canada.

Minerais de conflit

La Securities and Exchange Commission (SEC) maintient des 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 and 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.

Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

Nous gagnons et maintenons la confiance des clients en protégeant diligemment leurs renseignements personnels et en utilisant 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. 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 élabore et présente nos pratiques de gestion des données qui veillent à ce que nos données soient traitées de manière responsable et respectueuse de la vie privée des clients. Nous peaufinons continuellement nos modèles de gouvernance des données et de confidentialité de façon à ce que les mesures strictes mises en place pour protéger la vie privée des clients s'appuient toujours sur les technologies et les innovations 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 notre engagement envers l'utilisation éthique des données. Vous pouvez en apprendre davantage sur le modèle de la confiance de TELUS ici.

Nous utilisons un programme de partenaires de la protection de la vie privée dévoués et de membres de l'équipe du Bureau du chef des données et des relations de confiance qui ont une compréhension approfondie des différentes unités d'affaires et une relation de travail étendue avec elles. En 2021, TELUS a rehaussé le niveau de sa stratégie par le lancement d'un programme de responsables des données supervisés et soutenus par le Bureau du chef des données et des relations de confiance. Chaque unité d'affaires désigne des responsables des données qui ont la responsabilité de voir à la gouvernance des données de leur unité d'affaires et d'aider à surveiller que les normes en matière de protection de la vie privée et autres normes relatives aux données sont respectées. L'équipe du Bureau du chef des données et des relations de confiance utilise 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, lesquels nous guident alors que nous visons 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. Nos programmes Insights et Sécurité Maison connectée ont conservé leur certification PVPC cette année.

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

Nous avons élargi la portée de notre programme **Les données au service du bien commun** pour inclure le gouvernement fédéral afin d'aider à aplatir la courbe de la COVID-19 et de réduire les impacts connexes sur la santé et l'économie

Nous avons obtenu deux prix **Google Cloud Customer Awards** pour notre programme Les données au service du bien commun

Nous avons mis en place une campagne détaillée sur la **littératie des données** destinée aux membres de l'équipe en 2021

y accéder dans notre Centre de protection de la vie privée en ligne. Lorsque nécessaire, les clients peuvent faire une demande à notre Centre de protection de la vie privée pour que leurs renseignements leur soient envoyés aux fins de transfert vers un autre fournisseur de services.

TELUS Sécurité réalise régulièrement des tests d'intrusion au niveau de l'application pour assurer la sécurité des données que TELUS détient, ce qui comprend les renseignements personnels. De plus, notre équipe Prévention des pertes évalue tous les ans la conformité des boutiques TELUS. Cette évaluation englobe les processus de sécurité, de protection de la vie privée, de santé et sécurité et d'exploitation en vue de maintenir le respect des politiques en matière de protection de la vie privée que nous avons en place.

De plus, nous retenons les services d'auditeurs externes indépendants pour évaluer notre conformité avec les normes SOC2, PCI-DSS et ISO-27001 (norme acceptée à l'échelle internationale en matière de mise en place, de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration continue des systèmes de gestion de la sécurité de l'information).

Plaintes relatives à la protection de la vie privée

En 2021, il n'y a eu aucune plainte visant TELUS en matière de protection de la vie privée découlant d'une conclusion officielle sur le « bien-fondé » d'une plainte par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; par conséquent, il n'y a aucune description ni ventilation des plaintes.

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

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

Type de demande	2021
Ordonnances judiciaires	7 557
Assignations	272
Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique[1]	0
Demandes liées à des appels d'urgence	69 016
Demandes en vertu de la loi[2]	409

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.

Nous continuons d'être transparents dans notre approche 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.

La grande majorité des demandes que nous avons reçues en 2021 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. En plus des situations d'urgence, nous devons répondre lorsqu'une autorité légitime nous demande de le faire.

Dans le but de protéger la vie privée et les données des clients, nous contestons les demandes d'information qui vont au-delà des exigences légales. 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 2021, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à 516 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 53 pour cent par rapport à 2020. 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 13 pour cent par rapport à 2020; 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, y compris en ce qui concerne la construction, l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure réseau, ce qui nous permet d'offrir des services aux Canadiens et de contribuer 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 2021.

Réagir à la COVID-19

Pour garantir la continuité et la flexibilité des affaires pendant la pandémie de COVID-19, nous avons maintenu notre capacité à exercer nos activités. Alors que nous devons faire face 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 vaccination en milieu de travail.

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 les Canadiens doivent 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 également en faveur 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 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 et laboratoires) et permettrait aux patients d'accéder à leurs dossiers médicaux et à ceux de leurs personnes à charge.

Dans tous les territoires où nous exerçons nos activités, nos activités de TELUS Agriculture respectent les lois et règlements, y compris à l'égard de ce qui suit :

- 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
- 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'encourager la conformité. Nous exploitons également un service de contrôle des appels, qui s'appuie sur un système évolué de filtrage des appels qui bloque les appels automatiques nuisibles.

Neutralité d'Internet

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

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.

Nous nous efforçons également de dépasser les exigences de base du Code sur les services Internet du CRTC et avons soumis un rapport annuel de conformité au Code au CRTC chaque année conformément à ses exigences.

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. TELUS Mobilité et Koodo offrent des forfaits de données mobiles réduits destinés aux personnes vivant avec un handicap et qui comprennent un accès illimité au Service de relais vidéo canadien, qui permet aux utilisateurs de la langue des signes d'avoir des conversations vidéo par Internet. En outre, nous avons élaboré une base de données exhaustive de fonctions d'accessibilité et des appareils en nous fondant sur des audits d'appareils mobiles effectués par le Inclusive Design Research Centre. 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 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.

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. Afin d'améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti, nous travaillons avec la Fondation Rick Hansen pour obtenir une certification de l'accessibilité pour plusieurs de nos magasins de détail. Les Centres d'excellence de TELUS Accessibilité intègrent également 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.

De plus, nous offrons des programmes pour aider les gens vivant avec un handicap, notamment Technologies pour l'avenir en partenariat avec La Marche des dix sous du Canada et Internet pour l'avenir, lesquels aident à offrir un accès égal à la technologie et à créer un monde plus accessible.

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

Service d'alertes mobiles au public

Nous appuyons fièrement le système d'alertes 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. Nous avons reçu l'autorisation d'exploiter notre service national de télé à la carte en 2020 et notre licence expirera en 2025.

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*, mais le projet de loi n'a pas évolué après le déclenchement des élections fédérales en 2021. Nous attendons donc que le projet de loi soit présenté de nouveau. 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 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* et réduire le risque pour les FSI dans le cadre de ce régime. Nous poursuivons notre démarche en ce sens, dans le but de :

- prévenir l'utilisation inadéquate du régime par les titulaires de droits 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, qu'ils s'appuient sur une démonstration évidente d'acte de mauvaise foi et soient assujettis à une défense de diligence raisonnable pour le FSI.

Contributions politiques

TELUS encourage ses employés à participer au processus démocratique sur une base individuelle et non à titre de membres de l'équipe TELUS en votant ainsi qu'en faisant du bénévolat ou en aidant financièrement les candidats et partis de leur choix. En règle générale, TELUS s'abstiendra de verser des contributions politiques à un parti politique, à une campagne ou à un candidat donné, peu importe qu'il s'agisse du palier de gouvernement fédéral, provincial ou municipal. Si une exception à cette règle est autorisée conformément à notre politique en matière de contributions politiques, ces contributions seront versées dans le respect des lois applicables, de notre Code d'éthique et de conduite, de notre Politique de lutte contre la corruption ainsi que de notre politique en matière de contributions politiques. Nous n'avons versé aucune contribution politique en 2021.

Rapport d'assurance limitée indépendant

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

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

Nous avons examiné les principales informations à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles telles qu'elles sont présentées dans le tableau figurant aux pages 61 et 62 du Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2021 de TELUS (le « Rapport ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2021.

Principales informations sur la durabilité à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles

Nous avons examiné les principales informations sur la durabilité en nous fondant sur les normes de la Global Reporting Initiative (les « normes GRI ») de 2016, ou sur des versions plus récentes le cas échéant, et sur les définitions établies par TELUS telles qu'elles sont présentées dans le Rapport. Les définitions des normes GRI peuvent être consultées au www.globalreporting.org/standards/.

Responsabilités

La direction de TELUS est responsable de la collecte et de la présentation de l'information fournie 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 des contrôles internes portant sur la préparation des principales informations sur la durabilité figurant aux pages 61 et 62 du Rapport, et le fait de nous assurer que celles-ci sont exemptes d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion indépendante indiquant si nous avons relevé quoi que ce soit qui nous porte à croire que les principales informations sur la durabilité ne donnent pas, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle conformément aux normes GRI et aux définitions établies par TELUS telles qu'elles sont décrites dans le Rapport.

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.

Nous appliquons la Norme internationale de contrôle qualité 1, *Contrôle qualité des cabinets réalisant des missions d'audit ou d'examen limité d'états financiers*, ainsi que d'autres missions d'assurance et de services connexes, et, en conséquence, nous maintenons 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.

Ce que nous avons mise en œuvre : normes de certification et principales procédures de certification

Nous avons réalisé nos travaux conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, *Revised, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, publié par l'International Auditing and Assurance Standards Board. Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des principales informations sur la durabilité. L'exactitude des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie 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.

En tenant compte de ces limites inhérentes, pour réaliser une mission d'assurance limitée, nous avons obtenu et évalué des éléments probants au moyen de procédures qui comprennent :

- 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'obtention 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;
- l'examen d'un échantillon de documents et de dossiers pertinents;
- une évaluation et un recalcul d'un échantillon de données liées aux principales informations;
- 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;
- l'examen des principales informations quantitatives mentionnées aux pages 61 et 62 du Rapport, ainsi que de la déclaration par TELUS selon laquelle l'entreprise a satisfait le niveau de base de conformité aux normes GRI de 2016.

Nos critères en matière d'assurance étaient fondés sur les normes GRI de 2016 ou sur les versions les plus récentes le cas échéant. Notre équipe de mission comprend des personnes avec de l'expérience en matière d'environnement et d'assurance.

Ce que nous avons trouvé : conclusion exprimant une assurance limitée

Sur la base de nos travaux tels qu'ils sont décrits dans le présent rapport, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les principales informations sur la durabilité ne donnent pas, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle conformément aux normes GRI.

Deloitte LLP

Comptables professionnels agréés
Toronto (Ontario) Canada
Le 29 mars 2022

Annexe A - Principales informations sur la durabilité à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles

Les principales informations sur la durabilité suivantes étaient comprises dans notre mission d'assurance limitée du *Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2021 de TELUS* pour l'exercice clos le 31 décembre 2021.

Norme GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2021
102-8	Effectif total – par région	Canada	C.-B. : 8 004 Alb. : 5 442 Ont. : 8 312 Qc : 5 605 Sask. : 76 Man. : 146 T.-N.-L. : 142 N.-B. : 67 N.-É. : 144 Yn : 0 T.N.-O. : 0 Total Canada : 27 938
102-8	Effectif total – par type d'emploi	Canada	Permanent : 27 258 Temporaire : 680
102-8	Effectif total – par groupe d'âge	Canada	Plus de 50 ans : 6 084 Entre 30 ans et 50 ans : 17 407 Moins de 30 ans : 4 447
102-41	Pourcentage de l'effectif syndiqué	Canada	TELUS : 29 %
201-1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	90,3 M$
205-2	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Canada	100 %
205-3	Nombre de demandes et de plaintes relatives à la politique d'éthique de la société	Échelle de la société	461
205-3	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de la société	113
301-1	Achat de papier	Canada	10,3 tonnes métriques
302-1	Total de la consommation d'énergie – sources directes	Échelle de la société	222 504 kWh (en milliers)
302-1	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes (brut)	Échelle de la société	Brut : 839 824 kWh (en milliers)
303-3	Total des prélèvements d'eau	Canada	412 millions de litres (L)
305-1	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	51 075 tonnes d'éq. CO_2
305-2	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre (net)	Échelle de la société	Net : 204 698 tonnes d'éq. CO_2
306-3	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	36

Norme GRI	Indicateur de rendement	Couverture	Valeurs de 2021
306-3	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	185
306-3	Volume total des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 101 592 L Gaz : 1 982 kg
401-1	Taux de rotation du personnel	Canada	TELUS: 17,1 %
403-9	Nombre et taux de blessures liées au travail pouvant être enregistrées	Canada	Nombre : 81 Taux : 0,36
404-1	Nombre annuel moyen d'heures d'apprentissage	Canada	9,24 par employé
405-1	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Canada	Femmes : 37,3 % Membres des minorités visibles : 33,8 % Personnes handicapées : 8,4 % 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 : 27 Nouveaux dossiers : 5 Dossiers fermés : 10 Dossiers en cours à la fin de l'exercice : 22

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 les enjeux ESG et la durabilité 2021 (RD), dans le bilan ESG 2021 (ESG), dans notre rapport annuel 2021 (RA), dans notre notice annuelle 2021 (NA) ou dans notre circulaire d'information 2022 (CI).

Éléments généraux d'information	Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport	Commentaire
Profil de l'organisation	**GRI 102-1** Nom de l'organisation	NA page 8	
	GRI 102-2 Activités	RA pages 16-21 NA pages 9-18	
	GRI 102-3 Lieu géographique du social	NA page 8	
	GRI 102-4 Lieu géographique des sites d'activités	ESG page 21	
	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 19-22	
	GRI 102-9 Chaîne d'approvisionnement	RD page 13, 50-53	
	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 18-26	
	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 3-5	
Éthique et intégrité	**GRI 102-16** Valeurs, principes, normes et règles de conduite de l'organisation	RD pages 12-16 RA pages 11-15, 51-55	
Gouvernance	**GRI 102-18** Composition et structure de gouvernance	CI pages 35-40 RA pages 27-28, 102 RD page 14	
Implication des parties prenantes	**GRI 102-40** Liste des parties prenantes	RD page 8	
Profil de l'organisation	**GRI 102-41** Accords de négociation collective	RD pages 44-45	
Implication des parties prenantes	**GRI 102-42** Identification et sélection des parties prenantes	RD page 8	
	GRI 102-43 Approche de l'implication des parties prenantes	RD page 8	
	GRI 102-44 Enjeux et préoccupation majeurs soulevés	RD page 8-9	

Éléments généraux d'information	Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport	Commentaire
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 11	
	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, 59-60	
Approche managériale	**Indicateur ou élément d'information 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 pour l'année suivante sous l'angle de notre processus d'évaluation continu.
Enjeux pertinents	**Indicateur ou élément d'information 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 7, 37-40	
	GRI 201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus aux changements climatiques	RD pages 14, 21-24 NA pages 18-26	
	GRI 201-3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RD page 44 RA pages 79, 89, 97	Le niveau de participation à nos régimes de retraite n'est pas disponible à l'heure actuelle.
	GRI 201-4 Aide financière publique	RA page 156	
Impacts économiques indirects	**GRI 203-1** Investissements dans les infrastructures et services soutenus	RD page 40 RA pages 11-12, 50, 53	
	GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs	RD pages 38-39	
Pratiques d'achats	**GRI 204-1** Part des dépenses auprès de fournisseurs locaux	ESG page 23	

Enjeux pertinents	Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport	Commentaire
Lutte contre la corruption	**GRI 205-1** Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	RD page 16	
	GRI 205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	RD page 15-16	
	GRI 205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	RD pages 15-16	
Comportement anticoncurrentiel	**GRI 206-1** Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	RA page 106 NA page 38	
Normes environnementales			
Matières	**GRI 301-1** Matières utilisées par poids ou par volume	RD pages 25-26	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 23 ESG page 3	L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
	GRI 302-2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation	RD page 23 ESG page 3	L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
	GRI 302-3 Intensité énergétique	RD page 23 ESG page 4	
	GRI 302-4 Réduction de la consommation énergétique	RD page 23 ESG page 3	
Eau et effluents	**GRI 303-1** Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	RD page 27 ESG page 8	
	GRI 303-2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau	RD page 27	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 27	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 pages 22-24 ESG pages 4-6	
	GRI 305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	RD pages 22-24 ESG pages 4-6	
	GRI 305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	RD pages 22-24 ESG pages 4-6	
	GRI 305-4 Intensité des émissions de GES	RD pages 22-24 ESG pages 4-6	
	GRI 305-5 Réduction des émissions de GES	RD pages 23-24 ESG pages 4-6	
Effluents et déchets	**GRI 306-2** Déchets par type et méthode d'élimination	RD pages 25-26 ESG page 8	
	GRI 306-3 Déversements significatifs	RD page 28 ESG page 8	

Enjeux pertinents	Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport	Commentaire
Conformité environnementale	**GRI 307-1** Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	RD pages 27-28	
Évaluation environnementale des fournisseurs	**GRI 308-1** Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	RD page 51	
	GRI 308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	RD pages 50-53	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 43	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. Le calcul du taux de roulement de TI ne tient pas compte des employés temporaires.
	GRI 401-2 Avantages accordés	RD pages 43-45	
Relations employés-direction	**GRI 402-1** Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	RD page 44	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 page 31 ESG page 19	Nous nous efforçons de déclarer le nombre et le taux de blessures liées au travail à conséquences élevées dans notre prochain cycle de déclaration.
Formation et éducation	**GRI 404-1** Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	RD page 16	
	GRI 404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	RD pages 43-44	
	GRI 404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	RD page 43	
Diversité et égalité des chances	**GRI 405-1** Diversité des organes de gouvernance et des employés	RD pages 13, 15, 45-46 ESG pages 20-22	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 47-49	
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 47-49	
Travail des enfants	**GRI 408-1** Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	RD pages 47-49	Voir notre rapport d'étape du PMNU.
Travail forcé ou obligatoire	**GRI 409-1** Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	RD pages 47-49	Voir notre rapport d'étape du PMNU.
Pratiques de sécurité	**GRI 410-1** Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 47-49	
Droits des peuples autochtones	**GRI 411-1** Cas de violation des droits des peuples autochtones	RD pages 47-49	TELUS n'a relevé aucune violation des droits de la personne touchant les peuples autochtones.

Enjeux pertinents	Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport	Commentaire
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 47-49	
	GRI 412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 47-49	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 47-49	
Évaluation sociale des fournisseurs	**GRI 414-1** Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	RD page 50	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 51	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 58	
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 pages 25-26	Données sous forme de pourcentage non disponibles.
	GRI 417-3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing	NA page 38	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 54-55	
Conformité socio-économique	**GRI 419-1** Non-conformité à la législation ou aux réglementations sociales et économiques	NA page 38	

Présentation du SASB 2021 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 : Sujets à déclarer en matière de durabilité et paramètres de comptabilisation

Norme	Indicateur	Mesure/Omission	2021	Code SASB
Empreinte environnementale des activités	Énergie totale consommée	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2021 page 3	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage du réseau électrique	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2021 page 3	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage d'énergie renouvelable	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2021 page 3	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 54-58	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 exprès 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 55	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 - 2220a.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 54-58	TC-TL - 230a.1

Norme	Indicateur	Mesure/Omission	2021	Code SASB
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 (%)	pages 25-26	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 2021, 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)	Rapport annuel 2021, page 51	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 56-57	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 39	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 39	TC-TL - 550a.1
Perturbations technologiques	Discussion des systèmes visant à fournir un service non entravé en cas d'interruption de service	Discussion	page 39	TC-TL - 550a.2

Tableau 2. Indicateurs

Norme	Mesure	2021	Code SASB
Nombre d'abonnés des services mobiles	Nombre	Rapport annuel 2021, page 18	TC-TL-000.A
Nombre d'abonnés des services filaires	Nombre	Rapport annuel 2021, page 19	TC-TL-000.B
Nombre d'abonnés des services à large bande	Nombre	Rapport annuel 2021, page 20	TC-TL-000.C
Trafic réseau	En raison d'enjeux concurrentiels, cette information n'est pas divulguée		TC-TL-000.D

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport sur les enjeux ESG et 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 nos activités et infrastructures de communications, l'expansion 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, y compris des risques associés aux marchés des capitaux et des obligations, à notre capacité à repérer et à mettre en œuvre des solutions visant à réduire la consommation d'énergie et à adopter des sources d'énergie plus propres, à notre capacité à repérer et à faire des placements adéquats dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie, à notre capacité à poursuivre nos réductions absolues et considérables de consommation d'énergie et des émissions de GES qui en découlent dans nos activités (y compris en raison de nos programmes et initiatives axés sur nos immeubles et notre réseau), et d'autres risques associés à l'atteinte de nos objectifs de réduire nos émissions de GES d'ici 2030. Les énoncés prospectifs 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 2021 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 2021, 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.