

Bilan ESG 2023 de TELUS



Contenu

1 Gouvernance

2 Les clients d'abord

3 Environnement

9 Collectivités

11 Retombées économiques

15 Notre équipe

25 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

26 Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

Notre bilan ESG 2023 vise à procurer un aperçu consolidé de nos données de rendement sur les plans de l'environnement, des mesures sociales et de la gouvernance pour accompagner notre rapport annuel sur les enjeux ESG et la durabilité. Pour obtenir plus d'information et de contexte sur les données présentées, veuillez vous reporter à notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2023.

Sauf indication contraire, la période de déclaration pour l'information figurant dans le présent rapport s'échelonne du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023. 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. Tous les renvois à TELUS International ou à TI dans les présentes incluent ses filiales. Dans le présent rapport, sauf indication contraire, tous les renseignements non monétaires concernent TELUS (sauf TI), autres que les renseignements et données concernant l'énergie, l'eau et les émissions de gaz à effet de serre, les contributions aux collectivités et les heures de bénévolat, lesquels incluent les données de TI (« à l'échelle de la société »), sauf indication contraire. Pour connaître les données en matière de durabilité de TI, veuillez vous reporter [au lien suivant](#) (en anglais seulement).

Le présent rapport décrit également les subventions accordées par la Fondation TELUS pour un futur meilleur (FTFM). La FTFM est l'organe qui finance les décisions de subventions caritatives prises par nos 13 Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et est une entité distincte de TELUS Corporation. Sauf indication contraire, les données et renseignements liés aux acquisitions réalisées par TELUS entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023 ne sont pas inclus.

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, et les données exclues ou ajoutées sont mentionnées tout au long du document.

Dans le présent bilan ESG, nous fournissons des données comparatives sur trois ans. Lorsqu'il est impossible de fournir des données sur trois ans, nous communiquons les données disponibles et des données comparatives pour ces années uniquement.

Il est possible d'obtenir de l'information supplémentaire au sujet de notre rendement en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'adresse telus.com/durabilite. Notre rapport annuel 2023 fournit de l'information sur notre rendement financier.

Gouvernance

Nous nous engageons à respecter les normes les plus élevées en matière de gouvernance et à garantir une communication transparente et exhaustive de l'information. Notre structure organisationnelle ainsi que nos politiques et pratiques d'entreprise accordent la priorité à l'inclusion de facteurs sociaux, économiques et environnementaux à toutes les étapes de notre processus de planification et de prise de décisions. Pour promouvoir la responsabilisation, nous offrons la Ligne Éthique TELUS, laquelle permet aux employés et aux parties prenantes externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de communiquer leurs préoccupations au sujet de la comptabilité, des contrôles internes ou de l'éthique, et ce, 24 heures sur 24.

Communications avec le Bureau de l'éthique¹

| Type | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Demandes de conseils | 161 | 120 | 244 |
| Plaintes relatives à l'éthique | 548 | 479 | 330 |
| Nombre total de communications | 709 | 599 | 574 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les employés de TELUS International. Les employés de LifeWorks, de TELUS Agriculture & Biens de consommation et des acquisitions hors de l'empreinte, ainsi que certains entrepreneurs, sont exclus.

Types de violations à l'éthique et mesures prises en 2023¹

| Catégorie | Cas entraînant un congédiement | Cas entraînant une suspension | Cas entraînant une lettre au dossier de l'employé | Cas entraînant la démission de l'employé | Total des cas entraînant une mesure disciplinaire |
|--|--------------------------------|-------------------------------|---|--|---|
| Violation de la politique | 43 | 0 | 30 | 2 | 75 |
| Falsification de contrats, de registres ou de rapports | 38 | 0 | 5 | 0 | 43 |
| Vol | 14 | 0 | 0 | 1 | 15 |
| Confidentialité ou détournement | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Conflit d'intérêts | 6 | 1 | 2 | 2 | 11 |
| Usage abusif des actifs ou des services | 5 | 1 | 2 | 0 | 8 |
| Conditions de travail dangereuses | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Corruption | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Don ou réception inapproprié de cadeaux | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Blanchiment d'argent | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 114 | 2 | 40 | 5 | 161 |

Les clients d'abord

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

Plaintes rapportées à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

| Marque | 2023 ¹ | | 2022 ² | | 2021 ³ | |
|---------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| | Plaintes acceptées par la CPRST | % des plaintes visant le secteur | Plaintes acceptées par la CPRST | % des plaintes visant le secteur | Plaintes acceptées par la CPRST | % des plaintes visant le secteur |
| TELUS | 1 798 | 12,3 | 1 256 | 9,8 | 1 221 | 7,2 |
| Koodo Mobile | 1 016 | 7,0 | 828 | 6,5 | 749 | 4,4 |
| Public Mobile | 115 | 0,8 | 100 | 0,8 | 105 | 0,6 |

1 Données applicables du 1er août 2022 au 31 juillet 2023.

2 Données applicables du 1er août 2021 au 31 juillet 2022.

3 Données applicables du 1er août 2020 au 31 juillet 2021.

La probabilité de recommander notre entreprise est un indicateur de rendement clé (IRC) stratégique qui mesure la loyauté de nos clients ainsi que la force du lien entre nos clients et notre marque. La question suivante est posée à nos clients : « Si un collègue, un ami ou un membre de votre famille cherchait des services de [...], quelles sont les chances que vous lui recommandiez chacun de vos fournisseurs de services? » Les choix de réponses sont les suivants : Définitivement, Probablement, Peut-être, Probablement pas et Définitivement pas. Les résultats de la probabilité de recommander notre entreprise correspondent au pourcentage de « Définitivement » et de « Probablement » donnés (les deux premiers choix).

Résultats du sondage des clients sur la probabilité de recommander notre entreprise¹

| IRC sur la probabilité de recommander notre entreprise | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Réponses « Définitivement » et « Probablement » données (%) | 73 % | 75 % | 73 % |

1 Les données ne comprennent pas les clients de TELUS Agriculture & Biens de consommation et de TELUS International. Les produits inclus sont : la téléphonie résidentielle, l'Internet, la sécurité résidentielle, les services de télévision, TELUS Mobilité, Koodo et Public Mobile.

Environnement

Nous tenons compte de notre incidence sur l'environnement dans le cadre de chaque décision que nous prenons, et bâtir une entreprise axée sur l'environnement est un aspect important de notre stratégie d'entreprise. Nos demandes en énergie concernent l'énergie directe et indirecte utilisée pour alimenter nos activités, tant au Canada qu'à l'international, dans les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires, dans nos sites de tours cellulaires, dans nos parcs de véhicules et dans nos centres de données, ainsi que le carburant utilisé par les génératrices à distance.

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.

Efficacité énergétique des centres de données¹

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|
| Efficacité énergétique | 1,24 | 1,32 | 1,32 |
| Total de la consommation d'électricité (MWh) | 73 487 | 76 391 | 76 727 |

¹ Nos centres de données utilisent efficacement des sources renouvelables d'électricité solaire en Alberta (100 % de l'alimentation totale en électricité des centres de données) et des sources d'électricité à faibles émissions en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec.

Consommation d'énergie

| Consommation d'énergie à l'échelle de la société (éq. MWh) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| En Amérique du Nord | | | |
| Champ d'application 1 | 202 086 | 210 966 | 220 776 |
| Champ d'application 2 | 812 589 | 819 760 | 791 696 |
| Total | 1 014 675 | 1 030 726 | 1 012 472 |
| À l'international | | | |
| Champ d'application 1 | 18 474 | 12 802 | 1 728 |
| Champ d'application 2 | 77 897 | 63 163 | 48 128 |
| Total | 96 371 | 75 965 | 49 856 |
| À l'international et en Amérique du Nord | | | |
| Champ d'application 1 | 220 560 | 233 768 | 220 504 |
| Champ d'application 2 | 890 486 | 882 923 | 839 824 |
| Consommation d'énergie à l'échelle de la société | 1 111 046 | 1 106 691 | 1 062 328 |
| Production d'énergie renouvelable | | | |
| Énergie renouvelable ¹ | 100 610 | 77 061 | 20 915 |

¹ 2021-2023 : certificats d'énergie renouvelable (CER) obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks en Alberta et CER retirés au moyen du système WREGIS.

Intensité des émissions de GES à l'échelle de la société

| Tonnes d'éq. CO ₂ | 2023 | 2022 | 2021 |
|------------------------------|--------|-------|-------|
| GES par téraoctet de données | 0,0082 | 0,010 | 0,012 |

Ventilation des émissions de GES du champ d'application 1 en 2023

| Sources | éq. MWh | Émissions de GES (t d'éq. CO ₂) |
|--|----------------|---|
| Total nord-américain | 202 086 | 45 255 |
| Total international | 18 474 | 3 111 |
| Total à l'échelle de la société¹ | 220 560 | 48 366 |

¹ Les émissions directes d'un jet commercial et de deux hydravions de 2 142 tonnes d'éq. CO₂ sont exclues du total des émissions du champ d'application 1 à l'échelle de la société et sont incluses dans les émissions de gaz à effet de serre de la catégorie 6, Voyages d'affaires, du champ d'application 3.

Ventilation de la consommation d'énergie du champ d'application 2 en 2023

| Consommation d'énergie du champ d'application 2 à l'échelle de la société (éq. MWh) | Sources d'énergie renouvelable sous contrat | Sources à faibles émissions ¹ | Sources à hautes émissions ² | Total |
|---|---|--|---|----------------|
| Alberta | 100 610 | - | 212 888 | 313 498 |
| Colombie-Britannique | - | 259 199 | - | 259 199 |
| Illinois | - | - | 1 018 | 1 018 |
| Manitoba | - | 7 277 | - | 7 277 |
| Nouveau-Brunswick | - | - | 177 | 177 |
| Nouvelle-Écosse | - | - | 1 309 | 1 309 |
| Ontario | - | 104 968 | - | 104 968 |
| Québec | - | 122 912 | - | 122 912 |
| Saskatchewan | - | - | 1 188 | 1 188 |
| Washington | - | 1 041 | - | 1 041 |
| Total nord-américain | 100 610 | 495 398 | 216 581 | 812 589 |
| Amériques | - | - | 23 881 | 23 881 |
| Asie | - | - | 43 534 | 43 534 |
| Europe | - | - | 10 482 | 10 482 |
| Total international | - | - | 77 897 | 77 897 |
| Total à l'échelle de la société | 100 610 | 495 398 | 294 478 | 890 486 |

¹ Les sources d'électricité à faibles émissions comprennent l'électricité obtenue de sources solaires, éoliennes, géothermiques, hydroélectriques et d'autres sources renouvelables.

² Les sources d'électricité à hautes émissions comprennent l'électricité obtenue de la combustion de combustibles, comme le charbon et le gaz naturel.

Ventilation des émissions du champ d'application 2

| Émissions du champ d'application 2 en 2023 | MWh d'énergie non renouvelable | Émissions de GES (t d'éq. CO ₂) |
|--|--------------------------------|---|
| Alberta ¹ | 212 888 | 108 849 |
| Colombie-Britannique | 259 199 | 3 875 |
| Illinois | 1 018 | 257 |
| Manitoba | 7 277 | 14 |
| Nouveau-Brunswick | 177 | 52 |
| Nouvelle-Écosse | 1 309 | 869 |
| Ontario | 104 968 | 3 400 |
| Québec | 122 912 | 186 |
| Saskatchewan | 1 188 | 682 |
| Washington | 1 041 | 95 |
| Total nord-américain | 711 979 | 118 279 |
| Amériques | 23 881 | 6 599 |
| Asie | 43 534 | 30 912 |
| Europe | 10 482 | 3 344 |
| Total international | 77 897 | 40 855 |
| Total à l'échelle de la société | 789 876 | 159 134 |

¹ Pour l'Alberta, les MWh d'énergie non renouvelable sont de 313 498 MWh, moins 100 610 MWh d'énergie renouvelable provenant des AAE en Alberta. TELUS a retiré 100 610 MWh des certificats d'énergie renouvelable produits en 2023 des installations en Alberta.

Émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2

| Sources (t d'éq. CO ₂) | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Émissions du champ d'application 1 à l'échelle de la société ¹ | 48 366 | 50 689 | 51 075 |
| Émissions du champ d'application 2 à l'échelle de la société | 159 134 | 175 268 | 204 698 |
| Total | 207 500 | 225 957 | 255 773 |

¹ Les émissions directes d'un jet commercial et de deux hydravions de 2 142 tonnes d'éq. CO₂ sont exclues du total des émissions du champ d'application 1 à l'échelle de la société et sont incluses dans les émissions de gaz à effet de serre de la catégorie 6, Voyages d'affaires, du champ d'application 3 (voir le tableau ci-après).

Émissions de GES du champ d'application 3¹

| Sources (t d'éq. CO ₂) | 2023 | 2022 ² | 2021 |
|--|---------------|-------------------|--------------|
| Champ d'application 3, catégorie 6, Voyages d'affaires | 6 466 | 4 775 | 1 110 |
| Champ d'application 3, catégorie 7, Déplacements domicile travail des employés | 5 359 | 600 | 572 |
| Total | 11 825 | 5 375 | 1 682 |

¹ La classification du champ d'application 3 et les méthodes de calcul sont conformes à la norme de comptabilisation et de déclaration pour la chaîne de valeur de l'entreprise (norme sur le champ d'application 3) du GHG Protocol. Les données des catégories 6 et 7 comprennent les employés au Canada uniquement. Les voyages d'affaires sont mesurés comme des voyages aériens.

² Les déplacements domicile travail des employés en 2022 ont été estimés en tenant compte du fait qu'environ 95 % de nos employés travaillaient de la maison pendant la pandémie de COVID-19.

En raison de la complexité liée à la consolidation et au calcul des données relatives à la chaîne de valeur du champ d'application 3 conformément au GHG Protocol, et du moment de la réception des données sur les produits (ce qui comprend des données de l'année de référence précédente) dans le cadre du programme de CDP relatif à la chaîne d'approvisionnement, nous communiquons les catégories suivantes pour le champ d'application 3 avec une année de retard. Dans le présent rapport, nous partageons nos données sur la chaîne de valeur du champ d'application 3 pour notre année de référence retraitée (2019) et pour notre année la plus récente (2022), et nous déclarerons les données du champ d'application 3 comparables pour 2023 dans notre prochain rapport. Au fur et à mesure que nous améliorons la qualité de nos données en collaboration avec nos fournisseurs, nous pourrions retraiter nos résultats antérieurs et recalculer les cibles en fonction des lignes directrices de iSBT.

Émissions de GES du champ d'application 3 de la chaîne de valeur¹

| Sources (t d'éq. CO ₂) | 2022 | 2019 ² |
|---|----------------|-------------------|
| Champ d'application 3, catégories 1 et 2, Biens et services achetés, et Biens d'équipement ³ | 380 606 | 348 690 |
| Champ d'application 3, catégorie 11, Utilisation des produits vendus | 176 060 | 167 732 |
| Champ d'application 3, intensité par million de dollars de produits d'exploitation | 30,43 | 35,23 |
| Total | 556 666 | 516 422 |

1 La classification du champ d'application 3 et les méthodes de calcul sont conformes à la norme de comptabilisation et de déclaration pour la chaîne de valeur de l'entreprise (norme sur le champ d'application 3) du GHG Protocol.

2 Nous retraitons les émissions de notre année de référence 2019 pour ces catégories du champ d'application 3 (chaîne de valeur) en raison d'importantes améliorations apportées à nos méthodes et à nos données. Nous visons à peaufiner continuellement nos méthodes de calcul au fil du temps en obtenant plus de données propres aux fournisseurs et aux produits ainsi qu'en peaufinant les hypothèses et estimations. Notre ambition de réduction des émissions reste la même, et nous sommes en train de mettre à jour notre cible connexe auprès de iSBT.

3 Les données des catégories 1 et 2 (Biens et services achetés, et Biens d'équipement) sont combinées en fonction de nos données et processus internes en matière d'approvisionnement. Les méthodes de calcul de ces catégories sont les mêmes.

Déchets et recyclage par source (en tonnes métriques)^{1,2}

| Source | Flux de déchets supplémentaires | Immobilier | Total |
|--------------------------|---------------------------------|------------|-------|
| 2023 | | | |
| Recyclage ³ | 2 020 | 3 580 | 5 600 |
| Enfouissement | 40 | 2 724 | 2 764 |
| Total | 2 060 | 6 304 | 8 364 |
| Taux de détournement (%) | 98 | 57 | 67 |
| 2022 | | | |
| Recyclage ³ | 2 429 | 3 866 | 6 286 |
| Enfouissement | 92 | 2 602 | 2 694 |
| Total | 2 522 | 6 468 | 8 980 |
| Taux de détournement (%) | 96 | 60 | 70 |
| 2021 | | | |
| Recyclage ³ | 2 438 | 2 666 | 5 104 |
| Enfouissement | 107 | 2 534 | 2 641 |
| Total | 2 544 | 5 007 | 7 745 |
| Taux de détournement (%) | 96 | 51 | 66 |

1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nos données vont du 1^{er} octobre au 30 septembre de chaque année.

2 Les données comprennent seulement les déchets provenant de nos activités de télécommunications basées dans des installations au Canada, y compris des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites de Services de sécurité ADT Canada, inc., du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

3 La définition de recyclage comprend les articles qui sont réutilisés, recyclés ou compostés.

Déchets électroniques recyclés

| Type de déchets | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|---------|---------|---------|
| Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles ¹ | 1 108 | 1 579 | 1 254 |
| Appareils mobiles (unités) | 393 328 | 258 799 | 139 685 |

¹ Les données comprennent seulement les déchets provenant du matériel de logistique inverse (comme les cartes de circuit imprimé, le matériel de traitement de données, le matériel informatique et les téléphones).

Déchets dangereux¹

| Type de déchets | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|-------|--------|--------|
| Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg) | 2 514 | 508 | 52 942 |
| Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (L) | 4 232 | 18 528 | 5 130 |
| Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre parc de véhicules (tonnes métriques) | 85 | 75 | 349 |

¹ Les données comprennent seulement les déchets provenant de nos activités de télécommunications basées dans des installations au Canada, y compris des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites de Services de sécurité ADT Canada, inc., du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

Rendement concernant le papier et l'emballage¹

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Ressource | | | |
| Papier d'impression avec la certification FSC | 55 % | 75 % | 89 % |
| Papier d'impression fait à partir de matières recyclées ou renouvelables de sources bien gérées | 55 % | 26 % | 85 % |
| Volume | | | |
| Total de papier d'impression utilisé (tonnes métriques) ^{1,2} | 15,1 | 18,1 | 10,3 |
| Total de papier et d'emballages utilisés (tonnes métriques) ³ | 682 | 602 | 496 |

¹ Nous déclarons seulement le papier d'impression acheté par les employés inscrits dans notre système principal de gestion des ressources humaines.

² Nous avons mis à jour nos données relatives au papier d'impression utilisé en 2020 pour corriger une erreur de déclaration.

³ Nous avons mis à jour nos données relatives au papier et aux emballages de 2020 pour corriger une erreur de déclaration.

Plantation d'arbres de TELUS

| Arbres | 2023 | 2022 | Avant 2022 |
|---|------------|-----------|------------|
| Arbres plantés par TELUS ¹ | 6 530 000 | 3 780 000 | s.o. |
| Total cumulatif d'arbres plantés à ce jour ² | 11 333 000 | | 1 023 000 |

¹ Les statistiques de 2023 sur les arbres plantés par TELUS comprennent les 20 688 arbres plantés à l'égard de la quantité totale de papier et d'emballages utilisée durant l'année précédente ainsi que les 100 000 arbres plantés pour souligner la mobilisation des membres de l'équipe, les efforts dans les collectivités, les campagnes de marketing, etc.

² Entre 1998 et 2022, TELUS a planté 1 022 679 arbres par l'intermédiaire d'Arbres Canada, de World Tree et de Shakti par TELUS.

Consommation d'eau à l'échelle de la société

| (en millions de litres) | 2023 | 2022 | 2021 |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| Consommation nord-américaine | 312 | 412 | 412 |
| Consommation internationale | 355 | 256 | 146 |
| Total | 667 | 668 | 558 |

Ventilation des déversements

| Déversements ¹ | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|--------|---------|---------|
| À signaler | 35 | 33 | 36 |
| Non à signaler ² | 181 | 199 | 192 |
| Nombre total de déversements et de rejets | 216 | 232 | 228 |
| Volume approximatif (L) ³ | 41 525 | 103 726 | 101 592 |
| Poids approximatif (kg) ⁴ | 1 309 | 1 623 | 2 063 |
| Catégorie A – À signaler, grave ⁵ | 1 | 1 | 3 |
| Catégorie B – À signaler, important ⁵ | 41 | 51 | 58 |
| Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵ | 174 | 180 | 167 |

1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes. Les données n'incluent pas TELUS Santé (y compris LifeWorks), TELUS Agriculture & Biens de consommation ni aucune activité exercée à l'extérieur du Canada.

2 Les déversements et les rejets se situant sous les seuils réglementaires établis n'ont pas à être signalés et portent la mention « non à signaler ». La définition du terme « à signaler » varie d'un territoire à un autre.

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

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

5 Hydrocarbures halogénés : catégorie A – plus de 100 kg; catégorie B – de 10 à 100 kg; catégorie C – moins de 10 kg;
Hydrocarbures : catégorie A – plus de 1 000 L ou en contact avec l'eau; catégorie B – de 100 à 1 000 L; catégorie C – moins de 100 L;
Glycol : catégorie A – plus de 500 L; catégorie B – de 5 à 500 L; catégorie C – moins de 5 L;
Acide sulfurique : catégorie A – plus de 50 L; catégorie B – de 5 à 50 L; catégorie C – moins de 5 L.

Collectivités

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. Nous avons continué d'accorder la priorité à nos clients et collectivités en offrant des programmes et en exploitant le potentiel de notre équipe très mobilisée pour aider ceux qui ont le plus besoin de nous.

Engagement de TELUS (y compris les membres de notre équipe, actuels et retraités)

Pour que nous comprenions bien la réussite et la portée du programme, il est essentiel de comprendre aussi l'incidence globale de nos investissements communautaires. C'est pourquoi nous collaborons avec le [London Benchmarking Group](#) et utilisons sa méthodologie pour évaluer les répercussions de nos mesures.

Investissement communautaire^{1,2}

| (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------------------------|-----------|------------|-----------|
| Investissement philanthropique | 7 | 6 | 10 |
| Investissement social | 71 | 65 | 64 |
| Projets commerciaux | 15 | 47 | 14 |
| Valeur des dons des employés | 2 | 7 | 2 |
| Total | 95 | 125 | 90 |

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités, et comprend les éléments suivants : dons en argent, contributions en nature et coûts de gestion des programmes.

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 et pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables communiquées par d'autres.

Investissement communautaire par type¹

| Catégorie (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------|
| Éducation | 57 | 87 | 59 |
| Environnement | 1 | 1 | 2 |
| Santé | 37 | 37 | 29 |
| Total | 95 | 125 | 90 |

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités, et comprend les éléments suivants : dons en argent, contributions en nature et coûts de gestion des programmes.

Total des heures de bénévolat

| Équipe (heures) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Membres de l'équipe, membres de la famille et retraités de TELUS | 1 502 289 | 1 440 470 | 1 302 530 |

Subventions de la Fondation TELUS pour un futur meilleur (Fondation)

| Subventions (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|-------------|-------------|------------|
| Subventions des Comités d'investissement communautaire du Canada | 6,1 | 6,2 | 5,6 |
| Subventions de la Fondation | 3,1 | 4,4 | 3,2 |
| Programme de bourses | 1,8 | - | - |
| Total | 11,0 | 10,6 | 8,7 |

Connectés pour l'avenir

| Programme | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Ajouts au programme Internet pour l'avenir | 8 482 | 15 433 | 11 529 |
| Ajouts au programme Mobilité pour l'avenir | 8 621 | 10 830 | 6 989 |
| Visites du programme Santé pour l'avenir | 56 236 | 47 020 | 34 992 |
| Total | 73 339 | 73 283 | 53 510 |

Participants à TELUS Averti

| TELUS Averti | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------------------------|---------|---------|---------|
| Participants aux ateliers | 116 482 | 112 129 | 105 122 |

Retombées économiques

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. Nos résultats financiers et opérationnels consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 sont le reflet de deux secteurs à présenter, soit Solutions technologiques gérées de TELUS (qui comprend les produits tirés des services de réseau et des ventes d'équipement découlant des technologies mobiles; les produits tirés des données; les logiciels et solutions en technologies de soins de santé; les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation; les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications) et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (qui est composée des solutions d'expérience client numérique et de transformation de la capacité numérique ainsi que de la conception, de l'élaboration et de la livraison de capacités tirées de solutions numériques de prochaine génération offertes par TELUS International).

Impôts et taxes payés aux gouvernements

| (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------------|------------|------------|
| Impôt sur les bénéfices payé | | | |
| Fédéral | 170 | 226 | 265 |
| Colombie-Britannique | 43 | 60 | 81 |
| Alberta | 23 | 32 | 29 |
| Saskatchewan | 1 | 0,8 | 1 |
| Manitoba | 1 | 1 | 2 |
| Ontario | 34 | 43 | 42 |
| Québec | (1) | 30 | 36 |
| Atlantique | 3 | 4 | 5 |
| Total | 274 | 397 | 460 |
| Autres paiements fiscaux | | | |
| Partie patronale des cotisations sociales | 201 | 197 | 175 |
| Impôt foncier et taxes professionnelles | 123 | 119 | 113 |

Suite à la page suivante

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

| (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Colombie-Britannique | 25 | 30 | 38 |
| Saskatchewan | 0,2 | 0,1 | 0,1 |
| Manitoba | 0,6 | 1 | 1 |
| Ontario | 0 | 0 | 0 |
| Québec | 0 | 0 | 0 |
| Taxes provinciales sur les primes et le capital | (0,1) | -7 | 0 |
| Crédits d'impôt du Québec | 0 | -3 | -3 |
| Total des autres paiements fiscaux | 350 | 338 | 483 |
| Cotisations sociales versées | 838 | 793 | 722 |
| Taxes sur le service 911 et autres paiements versés | 54 | 52 | 39 |
| Total des versements d'autres taxes | 892 | 845 | 761 |
| Taxes de vente versées | | | |
| TPS et TVH du Canada | 1 074 | 1 040 | 988 |
| Colombie-Britannique | 245 | 233 | 217 |
| Saskatchewan | 10 | 9 | 9 |
| Manitoba | 16 | 14 | 13 |
| Québec | 223 | 218 | 211 |
| Total net des taxes de vente perçues et versées | 1 568 | 1 514 | 1 437 |
| Total des versements en taxes et impôts | 3 084 | 3 095 | 3 141 |

Déclaration de revenus – Impôt sur le revenu accumulé

| Canada (en millions de dollars) | Autres (en millions de dollars) |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 220 \$ | 1 \$ |

Dépenses en R&D^{1,2}

| (en millions de dollars) | Investissements estimés en R&D |
|--------------------------|--------------------------------|
| 2023 | 669 |
| 2022 | 819 |
| 2021 | 799 |
| 2020 | 553 |

1 TELUS est résolue à investir dans la recherche et le développement pour stimuler les progrès technologiques, améliorer les capacités de réseau et offrir des solutions novatrices qui outillent les entreprises et les clients. Ayant pour mission constante de connecter les Canadiens et de leur permettre de s'épanouir dans un monde numérique en constante évolution, TELUS continue d'ouvrir la voie à un futur de connectivité et de croissance.

2 La définition de R&D de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est utilisée, ce qui comprend les travaux de création menés de façon systématique pour accroître la somme des connaissances (y compris sur l'homme, la culture et la société) et l'utilisation de ces connaissances pour concevoir de nouvelles applications. La R&D englobe les trois activités suivantes : la recherche fondamentale, la recherche appliquée et le développement expérimental.

Valeur économique distribuée

| (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Produits et services achetés | 7 537 | 7 107 | 6 699 |
| Dépenses liées aux avantages sociaux des employés | 6 148 | 4 899 | 4 269 |
| Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre | 2 822 | 3 472 | 3 498 |
| Intérêts payés | 1 196 | 816 | 744 |
| Impôts nets payés sur le revenu | 389 | 519 | 601 |
| Dividendes déclarés aux porteurs d'actions ordinaires | 2 111 | 1 899 | 1 711 |
| Paiements en trésorerie pour les licences de spectre | 29 | 0 | 2 219 |
| Total | 20 232 | 18 712 | 19 741 |

Dépenses en immobilisations par région^{1,2}

| (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Colombie-Britannique | 1 139 | 1 221 | 1 110 |
| Alberta | 475 | 959 | 1 201 |
| Saskatchewan | 4 | 8 | 4 |
| Manitoba | 12 | 31 | 37 |
| Ontario | 601 | 668 | 601 |
| Québec | 424 | 403 | 400 |
| Atlantique | 9 | 9 | 6 |
| Territoires | 1 | 0 | 4 |
| États-Unis et autres | 33 | 173 | 15 |
| Total des dépenses en immobilisations^{1,2} | 2 822 | 3 472 | 3 377 |

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

2 Exclut les dépenses en immobilisations de TELUS International en 2019, en 2020 et en 2021 de 77 millions de dollars, de 91 millions de dollars et de 121 millions de dollars, respectivement. En raison de cette exclusion, le total présenté ne correspond pas au total des dépenses en immobilisations déclarées dans notre rapport de gestion de 2021, dans nos états financiers consolidés de 2021 et dans les notes afférentes aux états financiers consolidés, et dans d'autres documents financiers.

Produits propres

| Sources de produits (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Téléphones réutilisés, recyclés ou remis à neuf ¹ | 1 369 | 1 146 | 1 013 |
| Services infonuagiques et technologies connectées, et autres ² | 695 | 673 | 639 |
| Services de santé | 1 705 | 913 | 521 |
| Total des produits propres | 3 769 | 2 732 | 2 173 |

1 Cela comprend les produits tirés des réparations de téléphones, des ventes de téléphones d'occasion 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, des activités de TELUS Agriculture & Biens de consommation ainsi que de la plantation d'arbres et du reboisement.

Notre équipe

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.

Résultats du sondage L'heure juste sur la mobilisation

| % | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------------|------|------|------|
| Mobilisation globale | 82 | 83 | 84 |

Embauche de nouveaux employés par province¹

| Province | 2023 | | 2022 | | 2021 | |
|-------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Taux d'embauche (%) | Nombre d'embauches | Taux d'embauche (%) | Nombre d'embauches | Taux d'embauche (%) | Nombre d'embauches |
| Colombie-Britannique | 8,0 | 582 | 15,0 | 1 172 | 16,5 | 1 277 |
| Alberta | 7,4 | 381 | 16,1 | 874 | 13,1 | 706 |
| Saskatchewan | 36,0 | 36 | 53,3 | 40 | 32,0 | 24 |
| Manitoba | 19,7 | 35 | 34,1 | 47 | 34,6 | 44 |
| Ontario | 13,7 | 1 339 | 24,9 | 2 038 | 23,1 | 1 806 |
| Québec | 12,6 | 833 | 21,9 | 1 198 | 21,9 | 1 191 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 11,8 | 16 | 29,6 | 41 | 22,5 | 27 |
| Nouveau-Brunswick | 22,0 | 36 | 54,8 | 37 | 22,0 | 13 |
| Nouvelle-Écosse | 20,1 | 55 | 41,3 | 64 | 27,0 | 38 |
| Total | 26,7 | 3 313 | 20,0 | 5 511 | 19,1 | 5 126 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks. TELUS Agriculture & Biens de consommation et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Embauche de nouveaux employés par groupe d'âge et par genre¹

| Catégorie | 2023 | | 2022 | | 2021 | |
|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Taux d'embauche (%) | Nombre d'embauches | Taux d'embauche (%) | Nombre d'embauches | Taux d'embauche (%) | Nombre d'embauches |
| Plus de 50 ans | 4,2 | 214 | 6,9 | 421 | 5,7 | 333 |
| Entre 30 et 50 ans | 8,4 | 1 433 | 14,7 | 2 532 | 13,5 | 2 301 |
| Moins de 30 ans | 35,6 | 1 666 | 60,6 | 2 558 | 61,4 | 2 492 |
| Total | 11,8 | 3 313 | 20,0 | 5 511 | 19,1 | 5 126 |
| Femmes | 14,1 | 1 864 | 21,8 | 2 231 | 22,1 | 2 197 |
| Hommes | 10,1 | 1 850 | 19,0 | 3 280 | 17,3 | 2 929 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks. TELUS Agriculture & Biens de consommation et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Taux de roulement par province¹

| Province | 2023 | | 2022 | | 2021 | |
|-------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| | Taux de roulement (%) | Nombre de départs | Taux de roulement (%) | Nombre de départs | Taux de roulement (%) | Nombre de départs |
| Colombie-Britannique | 25,7 | 1 874 | 15,5 | 1 208 | 13,2 | 1 022 |
| Alberta | 25,7 | 1 331 | 15,1 | 820 | 12,7 | 682 |
| Saskatchewan | 44,0 | 44 | 44,0 | 33 | 42,7 | 32 |
| Manitoba | 21,3 | 38 | 31,2 | 43 | 29,9 | 38 |
| Ontario | 22,0 | 2 143 | 18,7 | 1 531 | 19,4 | 1 513 |
| Québec | 21,1 | 1 396 | 23,2 | 1 273 | 22,0 | 1 196 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 40,6 | 55 | 28,9 | 40 | 32,5 | 39 |
| Nouveau-Brunswick | 26,5 | 41 | 31,1 | 21 | 30,5 | 18 |
| Nouvelle-Écosse | 27,0 | 74 | 27,7 | 43 | 34,9 | 49 |
| Île-du-Prince-Édouard | 13,3 | 1 | - | - | - | - |
| Total | 23,5 | 6 997 | 18,2 | 5 012 | 17,1 % | 4 589 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada (y compris les employés de TELUS International établis au Canada) qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks. TELUS Agriculture & Biens de consommation et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Taux de roulement par pays¹

| Pays | 2023 | |
|------------------------------|-----------------------|-------------------|
| | Taux de roulement (%) | Nombre de départs |
| Australie | 37,0 | 117 |
| Bahamas | 0,0 | 0 |
| Irlande | 28,6 | 3 |
| Pays-Bas | 14,3 | 7 |
| Nouvelle-Zélande | 8,0 | 1 |
| Singapour | 0,0 | 0 |
| Royaume-Uni | 18,2 | 41 |
| États-Unis | 21,0 | 239 |
| Total pour l'étranger | 23,2 | 408 |

¹ Les données comprennent les employés internationaux de LifeWorks. LifeWorks a été acquise en 2022, mais n'était pas incluse dans la soumission de 2022.

Taux de roulement volontaire¹

| Type (%) | 2023 | 2022 | 2021 |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Volontaire ² | 13,0 | 13,2 | 12,2 |
| Total | 23,5 | 18,2 | 17,1 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks. TELUS International, TELUS Agriculture & Biens de consommation et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

² Le taux de roulement volontaire exclut les employés qui ont quitté TELUS pour partir à la retraite.

Postes vacants comblés par des candidats internes

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Postes vacants comblés par des candidats internes (%) ¹ | 38 | 36 | 42 |

¹ Pourcentage des postes affichés qui ont été comblés par des candidats internes au Canada qui sont inscrits à notre système principal de recrutement.

Taux de roulement par groupe d'âge et par genre¹

| Groupe d'âge | 2023 | | 2022 | | 2021 | |
|--------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| | Taux de roulement (%) | Nombre de départs | Taux de roulement (%) | Nombre de départs | Taux de roulement (%) | Nombre de départs |
| Plus de 50 ans | 26,5 | 1 919 | 15,5 | 946 | 11,6 | 675 |
| Entre 30 et 50 ans | 19,2 | 3 706 | 13,9 | 2 389 | 12,7 | 2 164 |
| Moins de 30 ans | 35,3 | 1 780 | 39,7 | 1 677 | 43,2 | 1 754 |
| Femmes | 24,8 | 3 281 | 19,8 | 2 029 | 18,3 | 1 822 |
| Hommes | 22,5 | 4 124 | 17,3 | 2 983 | 16,4 | 2 767 |
| Total | 23,5 | 7 405 | 18,2 | 5 012 | 17,1 | 4 589 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks. TELUS International, TELUS Agriculture & Biens de consommation et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Nombre d'heures moyen de formation^{1,2,3}

| Globalement | Genre | | Personnel syndiqué | Rôle | | | Échelon | |
|-------------|--------|--------|--------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|
| | Hommes | Femmes | | Cadres et professionnels | Ventes au détail | Collaborateur individuel | Direction intermédiaire | Haute direction |
| 2023 | 8,3 | 8,8 | 13,4 | 6,6 | 11,6 | 8,6 | 8,4 | 3,1 |
| 2022 | 7,7 | 8,9 | 12,6 | 5,2 | 12,7 | 7,7 | 7,8 | 2,0 |
| 2021 | 9,2 | 10,9 | 14,6 | 6,1 | 15,2 | 9,3 | 10,3 | 4,7 |

- 1 Ne comprend que la formation terminée en date du 31 décembre 2023 qui a été saisie et enregistrée à l'interne en date du 31 janvier 2024. Cette donnée exclut la formation propre aux unités d'affaires, la formation externe ou les études payées par l'entreprise ainsi que la formation ponctuelle à laquelle les employés peuvent participer.
- 2 Les données couvrent tous les employés au Canada (y compris les employés de TI établis au Canada) qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS International, TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues. Le calcul ne tient pas compte de la formation offerte en 2023 aux membres de l'équipe qui avaient quitté l'entreprise au 31 décembre 2023.
- 3 Données compilées uniquement à partir de notre portail d'apprentissage : le Coin de l'équipe et LinkedIn Learning. TELUS a remplacé les séances d'apprentissage animées par des formateurs par de la formation informelle. Ces heures de formation ne font pas l'objet d'un suivi officiel et sont difficiles à estimer. Elles ne figurent donc pas dans ces données.

Dépenses liées à la formation et au perfectionnement¹

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|
| Somme moyenne dépensée par employé à temps plein pour de la formation et du perfectionnement | 895 \$ | 746 \$ | 682 \$ |

- 1 Comprend les dépenses de formation pour l'ensemble de TELUS jusqu'au 31 décembre 2023. 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. TELUS International, TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres fusions et acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Rendement des investissements en formation^{1,2,3}

| Retombées sur le rendement (%) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage | 93 | 92 | 91 |
| Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail | 93 | 91 | 88 |
| Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés | 92 | 90 | 86 |

- 1 Les résultats sont fondés sur les réponses aux sondages habituels menés dans le cadre de tous les cours de formation en leadership à grande échelle.
- 2 L'échelle du sondage a été modifiée en août 2022 pour s'harmoniser avec la façon utilisée par P&C pour mesurer les résultats. Avant août 2022, l'échelle était « Fortement d'accord, D'accord, Neutre, En désaccord et Fortement en désaccord », où les résultats obtenus pour « Fortement d'accord » et « D'accord » étaient utilisés pour calculer le pourcentage de la note de rendement. Les changements apportés utilisent l'échelle suivante à six choix « Fortement d'accord, D'accord, Un peu d'accord, Un peu en désaccord, En désaccord et Fortement en désaccord », où les réponses obtenues à « Fortement d'accord » et à « D'accord » sont utilisées pour calculer le pourcentage de la note de rendement.
- 3 En août 2022, la question cherchant à évaluer les « Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail » a été modifiée. Avant août 2022, la question était : « En raison de cette formation, je crois que je serai plus efficace au travail ». En 2023, la question est devenue : « J'ai l'impression que je peux utiliser ce que j'ai appris dans ce cours (dans mon travail et/ou pour mon perfectionnement personnel) ».

Salaires comparativement au salaire minimum¹

| Pays ou territoire | Monnaie | Fréquence du taux salarial | Salaires moyen de départ | Salaires minimum ² | Ratio du salaire |
|--------------------|---------|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------|
| 2023 | | | | | |
| Canada | \$ CA | annuellement | 34 600 | 29 100 | 1,19 |
| 2022 | | | | | |
| Canada | \$ CA | annuellement | 30 500 | 27 300 | 1,12 |
| 2021 | | | | | |
| Canada | \$ CA | annuellement | 29 000 | 26 300 | 1,10 |

1 Ces données ne comprennent pas TELUS Agriculture & Biens de consommation.

2 Lorsque le salaire minimum varie en fonction de la province où TELUS exerce ses activités, le salaire minimum correspond à la médiane des salaires pour les différents emplacements.

Équité salariale hommes/femmes¹

| Échelon | 2023 | | 2022 | | 2021 | |
|------------------------------|---------------------------|--|---------------------------|--|---------------------------|--|
| | Représentation des femmes | Écart moyen en fonction des facteurs clés ² | Représentation des femmes | Écart moyen en fonction des facteurs clés ² | Représentation des femmes | Écart moyen en fonction des facteurs clés ² |
| Membre de la haute direction | 28 % | 5,8 % | 28 % | 6,3 % | 25 % | 3,4 % |
| Direction | 38 % | 1,9 % | 37 % | 1,3 % | 35 % | 1,9 % |
| Non membre de la direction | 39 % | 4,1 % | 39 % | 1,5 % | 38 % | 1,0 % |
| Globalement | 39 % | 2,7 % | 38 % | 1,5 % | 37 % | 1,1 % |

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Écart moyen du salaire des hommes par rapport au salaire moyen des femmes par échelon après la normalisation de facteurs clés comme la catégorie d'emploi, le niveau hiérarchique, le taux de marché (médiane de l'échelle salariale), les années de service et les antécédents de rendement.

Total des salaires et des avantages sociaux au Canada

| (en millions de dollars) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| Total de la rémunération et des avantages sociaux ¹ | 4 039 | 3 607 | 3 162 |

1 Les données excluent TELUS International.

Rendement au chapitre de la sécurité en 2023¹

| | Résultats en 2023 |
|--|-------------------|
| Total d'heures travaillées (millions) | 43,9 |
| Nombre de blessures liées au travail à comptabiliser (c.-à-d. les accidents entraînant une perte de temps) | 79 |
| Taux de blessures liées au travail à comptabiliser (par 200 000 heures travaillées) | 0,36 |
| Décès | 0 |

1 Les données couvrent tous les employés au Canada (y compris les employés de TI établis au Canada) inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Représentation syndicale au Canada

| Année | Employés régis par une convention collective (n ^{bre}) | Total des employés | Pourcentage d'employés régis par une convention collective |
|-------------------|--|--------------------|--|
| 2023 ¹ | 5 385 | 30 915 | 17 |
| 2022 ² | 7 512 | 34 720 | 22 |
| 2021 ³ | 8 069 | 28 125 | 29 |
| 2020 ⁴ | 8 630 | 27 839 | 31 |

1 Les données couvrent tous les employés au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines (y compris les employés de TELUS International établis au Canada et 5 343 employés de LifeWorks) ainsi que ceux des acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

2 Employés actifs au 31 décembre 2022, y compris 5 715 employés de l'acquisition de LifeWorks.

3 Employés actifs au 31 décembre 2021.

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

Employés syndiqués par syndicat

| Syndicat | Total des employés (2023) | Total des employés (2022) | Total des employés (2021) |
|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| TWU | 3 981 | 5 881 | 6 515 |
| SQET | 626 | 699 | 705 |
| SAMT | 471 | 540 | 555 |
| BCGEU | 56 | 53 | 53 |
| IBEW/autre ¹ | 248 | 336 | 236 |
| MNU | 3 | 3 | 5 |
| Total² | 5 385 | 7 512 | 8 069 |

1 Employés d'ADT Canada couverts par différentes conventions collectives et différents syndicats.

2 Employés actifs aux 31 décembre 2023, 2022 et 2021.

Rétroaction sur les droits de la personne

| Plaintes liées aux droits de la personne ¹ | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|-----------------|-----------------|
| Soumises l'année précédente | 21 | 20 | 27 |
| Nouvelles | 8 | 9 ³ | 5 |
| Réglées | 9 | 8 | 12 ² |
| En examen à la fin de l'année | 20 | 21 ³ | 20 ² |

1 Les données couvrent tous les employés au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Plaintes supplémentaires réglées confirmées après la publication en 2021.

3 Plaintes supplémentaires ouvertes en 2022 confirmées après la publication en 2022.

Règlement associé aux droits de la personne

| Plaintes liées aux droits de la personne réglées | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|------|----------------|
| Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre processus | 0 | | 0 |
| Réglées | 1 | 3 | 4 ¹ |
| Rejetées | 6 | 5 | 3 |
| Retirées | 2 | 0 | 5 ¹ |

¹ Plaintes supplémentaires réglées confirmées après la publication en 2021.

Règlement associé au respect en milieu de travail

| Règlement de plaintes en matière de discrimination ou de harcèlement | Cas en 2023 | Cas en 2022 | Cas en 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Plaintes relatives à la politique de respect en milieu de travail signalées, et violations trouvées et traitées qui ont donné lieu à une mesure disciplinaire pour l'employé ¹ | 20 | 18 | 16 |
| Plaintes relatives à la politique de respect en milieu de travail signalées sans aucune violation trouvée | 35 | 26 | 13 |

¹ Une mesure corrective ou disciplinaire peut comprendre ce qui suit : congédiement, suspension disciplinaire, lettre d'attentes et/ou lettre disciplinaire, mentorat ou formation, démission de l'employé.

Évolution des effectifs – employés¹

| Catégorie d'emploi | 2023 | | | 2022 | | | 2021 | | |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Femmes | Hommes | Total | Femmes | Hommes | Total | Femmes | Hommes | Total |
| Permanents | 12 470 | 17 490 | 29 960 | 10 547 | 17 995 | 28 542 | 10 086 | 17 172 | 27 258 |
| Temporaires | 288 | 181 | 469 | 241 | 223 | 464 | 324 | 356 | 680 |
| Temps plein | 11 256 | 16 477 | 27 733 | 9 533 | 16 881 | 26 414 | 9 154 | 16 216 | 25 370 |
| Temps partiel | 1 502 | 1 194 | 2 696 | 1 255 | 1 337 | 2 592 | 1 256 | 1 312 | 2 568 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les fusions et acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Employés par province, par territoire et par contrat d'emploi¹

| Province | 2023 | | | 2022 | | | 2021 | | |
|-----------------------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-------------|---------------|
| | Permanents | Temporaires | Total | Permanents | Temporaires | Total | Permanents | Temporaires | Total |
| Colombie-Britannique | 6 681 | 105 | 6 786 | 7 870 | 127 | 7 997 | 7 862 | 142 | 8 004 |
| Alberta | 4 756 | 59 | 4 815 | 5 585 | 97 | 5 682 | 5 351 | 91 | 5 442 |
| Saskatchewan | 107 | - | 107 | 94 | 1 | 95 | 75 | 1 | 76 |
| Manitoba | 180 | 4 | 184 | 153 | 4 | 157 | 131 | 15 | 146 |
| Territoires du Nord-Ouest | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ontario | 9 758 | 99 | 9 857 | 8 903 | 77 | 8 980 | 8 130 | 182 | 8 312 |
| Québec | 6 176 | 148 | 6 324 | 5 442 | 118 | 5 560 | 5 394 | 211 | 5 605 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 103 | 16 | 119 | 116 | 40 | 156 | 104 | 38 | 142 |
| Nouveau-Brunswick | 158 | 3 | 161 | 93 | - | 93 | 67 | - | 67 |
| Nouvelle-Écosse | 278 | 1 | 279 | 184 | - | 184 | 144 | - | 144 |
| Île-du-Prince-Édouard | 79 | - | 79 | 102 | - | 102 | - | - | - |
| Total pour le Canada | 28 276 | 435 | 28 711 | 28 542 | 464 | 29 006 | 27 258 | 680 | 27 938 |

¹ Les données couvrent tous les employés au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines (y compris les employés de TELUS International établis au Canada et 5 343 employés de LifeWorks) ainsi que ceux des acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Employés à l'étranger par pays et par contrat d'emploi¹

| Pays | 2023 | | |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|
| | Permanents | Temporaires | Total |
| Australie | 273 | 13 | 286 |
| Bahamas | 1 | - | 1 |
| Irlande | 11 | - | 11 |
| Pays-Bas | 31 | 18 | 49 |
| Nouvelle-Zélande | 14 | 2 | 16 |
| Singapour | 6 | - | 6 |
| Royaume-Uni | 218 | - | 218 |
| États-Unis | 1 130 | 1 | 1 131 |
| Total international | 1 684 | 34 | 1 718 |

¹ Les données comprennent les employés internationaux de LifeWorks.

Employés par groupe d'âge¹

| Catégorie d'emploi (%) | 2023 | | | 2022 | | | 2021 | | |
|--|-----------------|--------------------|----------------|-----------------|--------------------|----------------|-----------------|--------------------|----------------|
| | Moins de 30 ans | Entre 30 et 50 ans | Plus de 50 ans | Moins de 30 ans | Entre 30 et 50 ans | Plus de 50 ans | Moins de 30 ans | Entre 30 et 50 ans | Plus de 50 ans |
| Haute direction | 0,0 | 45,8 | 54,2 | 0,0 | 55,7 | 44,3 | 0,4 | 62,5 | 37,1 |
| Cadres intermédiaires/moyens | 5,2 | 72,3 | 22,5 | 5,8 | 71,1 | 23,1 | 6,7 | 73,0 | 20,3 |
| Professionnels/personnel de bureau | 16,5 | 60,8 | 22,7 | 14,3 | 63,1 | 22,7 | 13,5 | 63,5 | 23,0 |
| Employés de première ligne/agents/personnel des ventes | 22,5 | 58,2 | 19,3 | 24,7 | 56,5 | 18,8 | 22,9 | 58,1 | 19,0 |
| Pourcentage des employés | 16,2 | 61,3 | 22,5 | 16,7 | 61,8 | 21,5 | 15,9 | 62,3 | 21,8 |

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les fusions et acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue. Les fusions et acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Employés par genre¹

| Catégorie d'emploi (%) | 2023 | | 2022 | | 2021 | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes |
| Haute direction | 30,7 | 69,3 | 25,1 | 74,9 | 32,2 | 67,8 |
| Cadres intermédiaires | 39,5 | 60,5 | 34,3 | 65,7 | 37,6 | 62,4 |
| Cadres moyens | 40,0 | 60,0 | 38,5 | 61,5 | 37,6 | 62,4 |
| Postes de gestion dans des fonctions génératrices de revenus | 35,4 | 64,6 | 36,3 | 63,7 | 34,5 | 65,5 |
| Professionnels/personnel de bureau | 47,0 | 53,0 | 41,2 | 58,8 | 40,9 | 59,1 |
| Employés de première ligne/agents | 29,7 | 70,3 | 31,3 | 68,7 | 32,6 | 67,4 |
| Postes dans le domaine des STIM ² | 22,4 | 77,6 | | | | |

¹ Les données comprennent tous les membres de l'équipe TELUS qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et les acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

² Les postes dans le domaine des STIM font référence à des professions qui génèrent des progrès et créent des innovations par l'application de connaissances et d'expertise dans un ou plusieurs domaines de la science, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM), en tant que fonction centrale de la profession, ce qui comprend plus de 100 postes chez TELUS, selon la Classification nationale des professions (CNP) de chaque poste. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Employés par groupes désignés¹

| Groupes désignés (%) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Femmes | 37,2 | 37,3 | 37,3 |
| Membres des minorités visibles ¹ | 35,1 | 34,4 | 33,8 |
| Personnes vivant avec un handicap ¹ | 8,6 | 9,0 | 8,4 |
| Autochtones ² | 3,6 | 3,8 | 3,6 |

1 Les données comprennent tous les employés au Canada (y compris les employés de TI établis au Canada) qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Les données de ces catégories dépendent de l'auto-identification des employés à temps plein et à temps partiel dans le sondage d'auto-identification de TELUS. Le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi (PLEME) du Canada met nos résultats à la disposition du public après les avoir examinés, vérifiés, analysés et consolidés dans le rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi, qui est présenté au parlement par le ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail (ministre du Travail).

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

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.

Dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité de premier niveau^{1,2}

| | 2023 | 2022 ³ | 2021 |
|--|---------|-------------------|--------|
| Dépenses (en millions de dollars) | 193 \$ | 194 \$ | 102 \$ |
| Variation par rapport à l'année précédente (%) | -0,50 % | 90 % | -11 % |

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 TI ni les acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion SAP.

3 Les données de 2022 ont été retraitées pour refléter les valeurs révisées résultant de l'amélioration des mécanismes de suivi.

Audits des fournisseurs de la JAC¹

| | 2023 |
|--|------|
| Audits ² des fournisseurs sur place réalisés collectivement | 137 |
| Plans de mesures correctives soulevés | 890 |

1 Joint Alliance for CSR. Se reporter au rapport annuel 2023 de la JAC pour un résumé complet des statistiques sur les répercussions de la JAC, y compris les hypothèses relatives aux données.

2 Comprend les audits de la JAC sur place et 14 audits selon le Programme d'évaluation validé (VAP) menés dans le cadre de l'initiative de l'Alliance des entreprises responsables et réalisés par un organisme d'audit indépendant pour le compte des membres de la JAC. La JAC reconnaît que les audits du VAP sont essentiellement équivalents (à l'exception de certaines légères différences liées à des paramètres donnés) aux audits de la JAC.

Paiements aux fournisseurs¹

| Paramètre (en millions) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------------------|------------------|-----------------|
| Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux au Canada ² | 9 726 \$ | 10 168 \$ | 9 060 \$ |
| En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs | 92 % | 91 % | 92 % |
| Dépenses auprès de fournisseurs étrangers | 817 \$ | 957 \$ | 813 \$ |
| En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs | 8 % | 9 % | 8 % |
| Total des paiements aux fournisseurs | 10 544 \$ | 11 125 \$ | 9 873 \$ |

1 Les paiements aux fournisseurs comprennent toutes les dépenses auprès de fournisseurs commerciaux, y compris les dépenses en immobilisations et les dépenses d'exploitation.

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

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 les données d'une façon qui crée de la valeur, favorise le respect et assure la sécurité.

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

| Type de demande | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|--------|--------|--------|
| Ordonnances judiciaires | 8 929 | 7 775 | 7 557 |
| Assignations | 250 | 342 | 272 |
| Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique ¹ | 2 | 2 | - |
| Demandes liées à des appels d'urgence | 90 069 | 74 477 | 69 016 |
| Demandes en vertu de la loi ² | 382 | 372 | 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 divulguons les renseignements demandés si nous sommes tenus de le faire en vertu 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 divulguer les renseignements demandés. Par exemple, en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, l'Agence du revenu du Canada peut exiger que TELUS lui communique certains renseignements sur ses clients.

Contributions politiques

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Contributions politiques (en millions) | - | - | - |