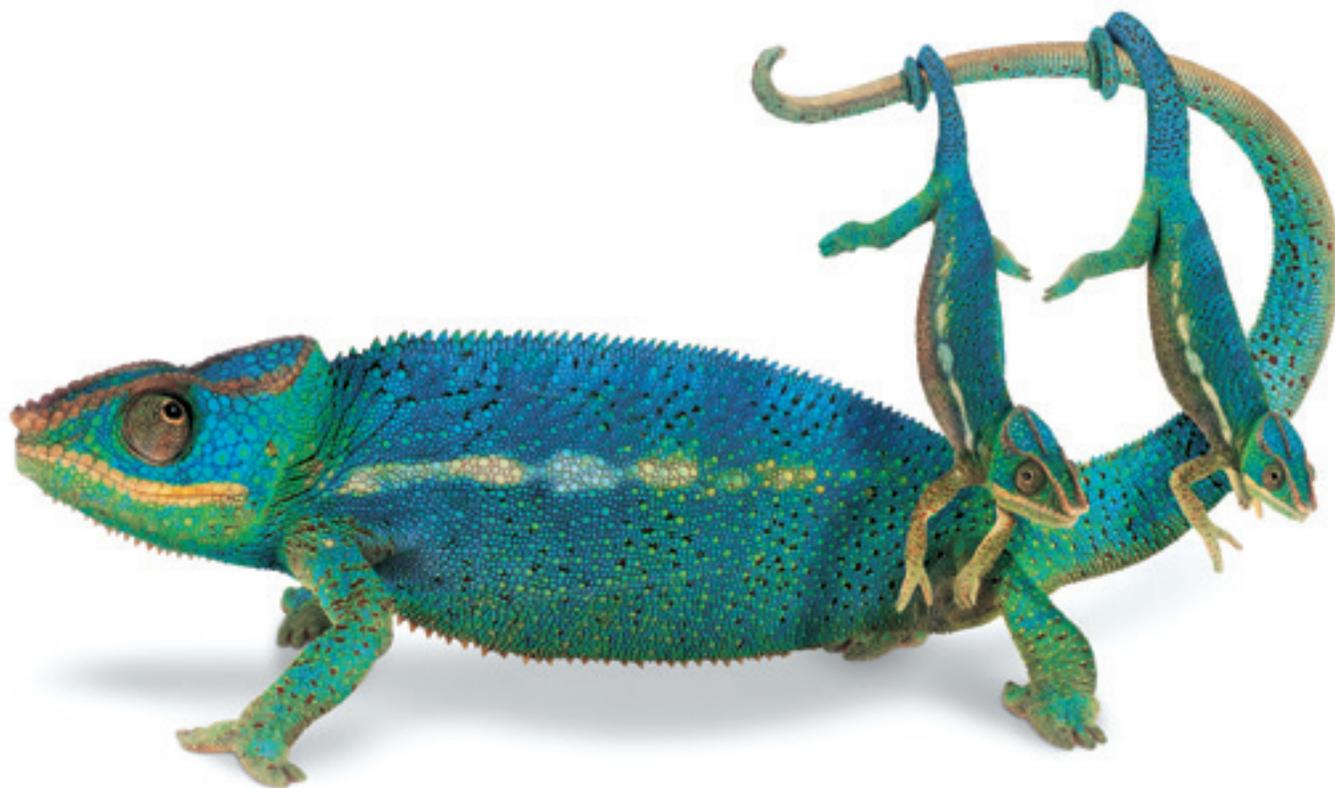


voir de plus en plus
grand

RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE DE LA SOCIÉTÉ 2011



Contents

Qui nous sommes	2	Pacte mondial des Nations Unies	45
■ Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs	2	■ Pacte mondial des Nations Unies – Production de rapports	45
Équipe de direction chargée de la RSS	5	■ Droits de la personne	45
Message du chef de la direction	5	■ Normes du travail	48
Message du chef des services financiers	10	■ Environnement	50
Croissance de la responsabilité sociale	12	■ Lutte contre la corruption	52
NOTRE ENGAGEMENT D'ENTREPRISE	12	Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)	53
PRATIQUES D'AFFAIRES ET DE GESTION	14	Économie	60
APPROCHES EN MATIÈRE DE GESTION	15	■ Croissance d'une économie durable	60
■ Économie	15	■ Faits saillants des données financières et d'exploitation	68
■ Clientèle	16	■ Soutien aux entreprises canadiennes	72
■ Investissement communautaire	17	■ Investissements stratégiques au profit des Canadiens	72
■ Membres de l'équipe	19	■ Recherche et développement	75
■ Droits de la personne	20	■ Contribution fiscale de TELUS	76
■ Environnement	21	■ Équilibrer les intérêts de nos créanciers et ceux de nos actionnaires	79
■ Gestion de la chaîne d'approvisionnement	22	■ Croissance de la gouvernance d'entreprise et de la communication de l'information	80
Priorités et résultats	24	■ Activités relatives aux politiques publiques	81
Résultats et objectifs	26	Société	83
■ Économie	26	Clientèle	83
■ Investissement communautaire	27	■ Les clients d'abord	83
■ Membres de l'équipe	28	■ Probabilité qu'on nous recommande	84
■ Environnement	29	■ Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications	86
Au sujet de ce rapport	30	■ VOUS accorder la priorité au moyen de l'amélioration continue	88
Aperçu du rapport	30	■ Croissance des moyens de communiquer avec notre clientèle	92
■ Faits saillants du rapport sur la RSS	30	■ Responsabilité envers nos clients	94
Problèmes importants	31	Collectivité	96
Mobilisation des intervenants	32	■ Actions pour la collectivité	96
■ Mobilisation des clients	32	■ Évaluation de notre apport	98
■ Mobilisation des membres de l'équipe	33	■ Comités d'investissement communautaire de TELUS	100
■ Mobilisation des autres intervenants	34	■ Partenariats stratégiques	102
Gouvernance et communication de l'information	35		
■ Gouvernance proactive	35		
■ Stratégie d'entreprise de TELUS	36		
■ Principaux corps de gouvernance	37		
Rapport de certification	41		
■ À l'intention du conseil d'administration et de la direction de TELUS	41		
■ Annexe A — Principaux indicateurs de performance examinés	43		

ÉDUCATION	102	■ Styles de travail	158
SOINS DE SANTÉ	104	■ Reconnaissance	160
SPORTS	105	■ Mieux-être	163
ENVIRONNEMENT	106	■ Gestion de la sécurité	166
■ Marketing de causes sociales et mobilisation de la clientèle	108	■ Chaîne d'approvisionnement	169
■ Aide humanitaire	116	Environnement	172
■ Équipe TELUS bienfaisance	117	■ Passion de la croissance :	
JOURNÉE DU BÉNÉVOLAT DE TELUS	118	Établissement d'une culture verte plus solide	172
PROGRAMME DONS DE CHARITÉ DE L'ÉQUIPE TELUS	120	■ Équipes vertes	173
DOLLARS POUR GENS D'ACTION	121	■ Système de gestion environnementale	174
DOLLARS POUR COLLECTES DE FONDS	122	■ Formation en environnement	175
■ Ambassadeurs communautaires de TELUS	122	■ Stratégie relative aux changements climatiques	176
Membres de l'équipe	124	■ Achat de papier	183
■ Mise à profit de nos forces pour appuyer la croissance	124	■ Déchets et recyclage	185
■ Relations de travail	129	■ Consommation d'eau	186
■ Diversité et intégration	131	■ Conformité environnementale	188
■ Renforcement de la présence de l'équipe de direction	137	■ Évaluations environnementales de sites	188
■ Apprentissage et collaboration continus	142	■ Déversements, rejets et déclaration	189
■ Mobilisation	148	■ Amélioration des systèmes de carburant	191
■ Culture de rendement	150	■ Réduction des stocks de halon	191
■ Notre engagement envers l'intégrité, l'éthique et le respect	154	■ Sites contaminés	192
		Glossaire	194

Équipe de direction chargée de la RSS

Message du chef de la direction

Nous avons la passion de la croissance

TELUS s'efforce toujours d'être une entreprise citoyenne de premier plan en équilibrant sa santé financière avec le mieux-être social et environnemental des collectivités où les membres de son équipe vivent et travaillent et où elle offre ses services. Nous croyons que pour réussir en affaires, nous devons contribuer au mieux-être des collectivités. Pour ce faire, nos décisions et nos actions demeurent guidées par les valeurs de leadership de TELUS : nous avons le courage d'innover, nous croyons au travail d'équipe inspiré, nous avons la passion de la croissance et nous adhérons au changement et saisissons les occasions.

Grâce à la fidélité de nos clients, nous sommes en mesure de favoriser les liens étroits établis entre notre entreprise et nos collectivités. En effet, l'appui indéfectible de nos clients nous fournit les ressources nécessaires pour offrir une technologie de pointe dans les centres urbains et les régions rurales, construire des espaces de travail écologiques qui réduisent nos émissions de carbone et nous permettre d'aider les gens qui en ont besoin.

Respect de la promesse de notre marque

« le futur est simple^{MD} »

La priorité absolue de TELUS, les clients d'abord, a été établie en 2011 et demeurera notre priorité pour 2012 et pour les années qui suivent. En effet, nous nous efforçons de fournir la meilleure expérience client de l'industrie, telle qu'elle est mesurée par la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services. Dans tous nos secteurs d'activité, les membres de l'équipe se serrent les coudes pour offrir une expérience digne de notre

marque à nos clients, une expérience qui nous démarque de la concurrence. Notre but est de devenir l'entreprise de télécommunications la plus recommandée par nos clients, et ce, dans tous nos secteurs d'activité et marchés géographiques.

Tout au long de 2011, nous avons mis en place de nombreux programmes et initiatives clés visant à appuyer et à outiller les membres de l'équipe de façon à ce qu'ils puissent offrir la meilleure expérience client possible, notamment des programmes de récompenses novateurs à l'intention de nos champions du service à la clientèle. Nous avons également commencé à partager notre démarche Les clients d'abord avec les Canadiens et avons publié notre [déclaration aux clients](#), qui démontre que nous croyons que le fait d'être à l'écoute de nos clients fera de TELUS une meilleure entreprise. De plus, TELUS a lancé de nouveaux services en réaction directe aux commentaires de clients, comme le programme de remplacement anticipé d'appareils mobiles, les avis proactifs d'utilisation de données ainsi qu'une tarification simplifiée et considérablement réduite pour l'itinérance internationale.

Nos résultats de fin d'année en 2011 indiquent que nous faisons d'importants progrès, car 69 p. 100 de nos clients consommateurs affirment qu'ils recommanderaient nos produits et services. Ce résultat représente une hausse de sept points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Il devient évident que TELUS doit invariablement satisfaire ses clients en leur offrant un service clair, utile et fiable, ainsi qu'un excellent rapport qualité-prix.

Miser sur nos réseaux mobile et filaire à large bande

L'évolution incessante de nos réseaux est essentielle au déploiement de notre stratégie de croissance nationale. En effet, à mesure que nous faisons évoluer nos services dans l'ensemble du pays, nous sommes en mesure d'offrir des services téléphoniques, d'accès Internet haute vitesse et de divertissement évolués à encore plus de Canadiens.

Malgré les tensions économiques constantes et la compétition féroce au sein de l'industrie en 2011, TELUS a continué de réaliser des progrès importants quant à l'expansion de ses réseaux mobiles et filaires à large bande, offrant ainsi une connectivité évoluée à tous les Canadiens, en particulier aux citoyens de collectivités éloignées, et en leur donnant un meilleur accès aux services de santé, d'éducation et du gouvernement. En 2011, nous avons mis en place la technologie plus rapide à deux canaux sur notre réseau mobile national 4G HSPA+ (accès haute vitesse par paquets plus) et entrepris la construction de notre réseau mobile 4G LTE de prochaine génération qui a été lancé en février 2012 dans les principaux centres urbains du pays.

Nous avons également poursuivi l'expansion de nos services à large bande dans l'Ouest canadien et au Québec. Fait important, TELUS a accueilli 196 000 nouveaux abonnés au service Télé OPTIK en 2011 et conclu un partenariat technologique stratégique avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, soit le plus important partenariat de notre histoire. Au cours des 10 prochaines années, nous fournirons à 97 p. 100 des Britanno-Colombiens un accès à Internet haute vitesse, améliorerons le service Internet de 450 écoles et étendrons la couverture mobile le long de 1 700 kilomètres de routes rurales, tout en fournissant des services de télécommunications de pointe à tous les bureaux du gouvernement, à six autorités sanitaires régionales et à certaines sociétés d'État dans l'ensemble de la province.

Tout au long de 2011, nous avons continué de tirer profit de notre esprit d'innovation et de notre technologie de calibre mondial pour nous attaquer aux défis que doit relever notre système de santé. Nous avons poursuivi nos efforts visant à permettre aux patients qui habitent en région rurale d'entrer en contact avec les experts

médicaux les plus chevronnés grâce à la technologie de télémédecine et de télésurveillance des patients. De plus, nous avons confirmé notre position de chef de file dans le domaine des soins de santé en continuant de tirer profit de nos réseaux mobiles et filaires à large bande et en établissant de nouveaux partenariats avec des fournisseurs de dossiers médicaux électroniques (DME) à l'avant-garde qui exercent leurs activités en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec. À la fin de 2011, nous avons signé une entente avec les Alberta Health Services afin de fournir des DME personnels aux citoyens de la province.

De plus, au début de 2012, TELUS a fait l'acquisition de Wolf Medical Systems, le plus important fournisseur de dossiers médicaux électroniques en infonuagique au pays, et celui dont la croissance est la plus rapide, en plus d'avoir lancé TELUS Solutions en clinique. Cela nous permet d'offrir aux médecins et aux patients canadiens une solution infonuagique de DME sécuritaire et très fiable. Nous occupons une position idéale pour favoriser le partage des dossiers de santé entre la maison, le bureau du médecin et l'hôpital, ce qui nous aide à assurer l'accessibilité pratique et en temps opportun d'information médicale essentielle aux fournisseurs de soins au moyen de nos réseaux sécurisés.

L'équipe TELUS se consacre à la transformation des soins de santé grâce à des solutions technologiques novatrices et, en 2011, l'entreprise a été nommée la meilleure société canadienne de TI en matière de soins de santé par le Branham Group Inc. pour la cinquième année consécutive.

Stimulation de la mobilisation de l'équipe

En misant sur notre culture d'équipe exceptionnelle qui a valu à notre entreprise de recevoir de nombreuses reconnaissances, notamment le fait d'être nommée parmi les [10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada](#), les [100 meilleurs employeurs au Canada](#) et les [meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité](#), d'avoir reçu le prix BEST de l'American Society for Training and Development et d'être la première entreprise canadienne à être nommée [société philanthropique la plus remarquable au monde](#) par l'Association of Fundraising Professionals (AFP), nous créons une mobilisation unique au sein de notre équipe.

Je suis très heureux de vous annoncer que l'équipe TELUS a affiché une note de 70 p. 100 pour la mobilisation globale, soit une augmentation de 13 points de pourcentage mesurée par notre sondage L'heure juste. Cette remarquable progression permet à notre entreprise de se hisser parmi les meilleurs employeurs, ceux qui ont la mobilisation la plus élevée. L'administrateur du sondage, Aon Hewitt, a félicité l'équipe TELUS et a affirmé que nous sommes la première entreprise au Canada, de notre taille et avec une composition aussi variée, à obtenir un résultat quant à la mobilisation dans la zone la plus élevée.



Je crois que notre culture axée sur la mobilisation et les clients nous donne un avantage formidable sur nos concurrents. La prestation d'une expérience client exceptionnelle dépend de la mobilisation et de la motivation de l'équipe. C'est pourquoi TELUS offre des programmes et des incitatifs visant à attirer, à retenir et à récompenser les meilleurs candidats.

De plus, notre programme novateur Styles de travail continue d'offrir aux membres de l'équipe des arrangements de travail flexibles et une technologie de pointe leur permettant de travailler plus efficacement au moment et à l'endroit qui leur conviennent le mieux, tout en nous permettant de réduire nos émissions de carbone. Grâce au perfectionnement de ce programme et au regroupement constant de notre parc immobilier, nous espérons que 70 p. 100 de nos effectifs travailleront régulièrement à l'extérieur du bureau d'ici 2015. En regroupant et en utilisant plus efficacement notre espace, et parallèlement à la mise en œuvre du programme Styles de travail, TELUS s'attend à économiser plus de 320 millions de dollars au cours des 15 prochaines années.

TELUS croit également qu'il est important de récompenser les membres de son équipe lorsque ceux-ci font du bon travail. Nous avons reçu le prix du meilleur programme de reconnaissance globale par l'organisme [Recognition Professionals International](#) pour nos programmes internes novateurs de reconnaissance des membres de l'équipe, notamment :

- Bravo, qui permet aux membres de l'équipe d'envoyer et de recevoir des marques de reconnaissance sous la forme de cartes électroniques et de cadeaux, à partir de notre catalogue en ligne complet;
- Les Légendes de TELUS, qui reconnaît les réalisations remarquables des membres de l'équipe ayant 20 années de service ou plus;
- Champions des clients d'abord, qui récompense les membres de l'équipe qui favorisent, encouragent et développent une culture centrée sur les clients;
- Les prix CHLOE, qui reconnaissent les dirigeantes et ceux qui les appuient;
- Les prix Passion de la croissance, qui reconnaissent les membres de l'équipe pour leurs importantes réalisations ayant une incidence sur notre entreprise, notre clientèle et notre équipe.

La promotion de la diversité et de l'intégration dans nos milieux de travail et nos collectivités demeure une priorité au sein de notre entreprise. TELUS continue de favoriser l'individualité de notre équipe par l'entremise de son conseil de la diversité et de l'intégration, qui compte des membres de notre bureau responsable du respect en milieu de travail, du comité d'équité en matière d'emploi ainsi que des représentants des 3 500 membres de l'équipe participant à nos cinq groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe : Connexions, le réseau des femmes de TELUS, Spectrum, notre groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et allosexuels (LGBTQA); Aigles, le réseau des membres de l'équipe d'origine autochtone; le Réseau Capacités TELUS, qui appuie les membres de l'équipe ou des membres de leur famille ayant des capacités variables, ainsi que notre groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe nouvellement Canadiens.

Incarner notre philosophie consistant à donner où nous vivons

TELUS s'engage à bâtir des collectivités saines et durables où les membres de notre équipe vivent, travaillent et où nous offrons nos services. Notre philosophie s'énonce en termes simples : « Nous donnons où nous vivons ». En 2011, TELUS, les membres de son équipe et ses retraités ont donné plus de 46 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif. L'équipe TELUS améliore la qualité de vie des collectivités, a une incidence positive sur elles et crée un patrimoine unique. Depuis 2000, nous avons remis plus de 260 millions de dollars à des organismes de charité et effectué la somme inégalée de 4,2 millions d'heures de bénévolat partout au Canada, en y mettant du cœur.

Nous croyons que les décisions en matière de dons de charité devraient être prises à l'échelle locale, c'est pourquoi nous avons créé 11 comités d'investissement communautaire dans l'ensemble du pays, dirigés par des citoyens exemplaires qui prennent les décisions relatives au financement au nom de TELUS. En 2011, nous avons mis sur pied un comité d'investissement communautaire à Québec et dans la région de Thompson Okanagan en Colombie-Britannique, ainsi que nos premiers comités internationaux aux Philippines, en El Salvador et au Guatemala. Ensemble, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont remis cinq millions de dollars à 418 projets locaux en 2011 et ont donné 30 millions de dollars afin d'appuyer plus de 2 300 projets locaux depuis leur création en 2005.

Les membres de l'équipe et les retraités posent également des gestes concrets en participant aux programmes Dons de charité des employés et Dollars pour gens d'action, ainsi qu'à notre événement annuel, la Journée du bénévolat de TELUS. En 2011, le nombre record de 11 400 membres de l'équipe, retraités, parents et amis ont participé à plus de 300 activités dans des collectivités partout au Canada pour classer des denrées dans des banques alimentaires locales, servir des repas aux moins nantis, ramasser des déchets et planter des arbres. De plus, les 2 500 ambassadeurs communautaires de TELUS ont assemblé et livré 63 500 trousseaux de toilette contenant

des articles d'hygiène destinés aux sans-abri et aux familles déplacées ou défavorisées en 2011.

Nous continuons d'harmoniser nos activités commerciales avec notre esprit de philanthropie en fournissant à nos clients des occasions d'appuyer leur collectivité locale lorsqu'ils achètent nos produits et services. Dans le cadre de nos campagnes Télé pour la cause et Appareils pour la cause, nous avons donné 100 \$ pour chaque nouvel abonné au service TELUS TV ou nouvelle mise en service d'un téléphone intelligent, établissant ainsi un lien direct entre nos efforts de marketing et l'amélioration de la qualité de vie dans la société. En 2011, ces campagnes ont permis d'amasser 3,8 millions de dollars au profit d'organismes comme la Lethbridge Public Library, la Kelowna General Hospital Foundation et Canuck Place Abbotsford.

TELUS continue d'appuyer les jeunes et d'améliorer leur santé, leur mieux-être et leurs possibilités de formation. En janvier 2012, Jeneece Place, un foyer pour les familles de Vancouver qui doivent se déplacer jusqu'à Victoria pour obtenir des soins médicaux pour leur enfant, a ouvert ses portes. En 2010, TELUS a remis un million de dollars pour lancer la campagne de financement entreprise par Jeneece Edroff, 16 ans, et a appuyé le projet à l'aide de plusieurs collectes de fonds et de soutien technologique. Dans le cadre de notre appui à la Marche pour la guérison du diabète de TELUS depuis 2000, nous avons donné 5,7 millions de dollars à la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile en vue de trouver un traitement au diabète de type 1. Nous poursuivons également notre partenariat avec l'organisme Ordinateurs pour les écoles, auquel nous avons remis 334 imprimantes et ordinateurs en 2011..

Réduction de notre incidence négative sur l'environnement

TELUS a pour objectif de réduire sa consommation d'énergie absolue de 10 p. 100 et ses émissions de gaz à effet de serre de 25 p. 100 d'ici 2020, comparativement aux niveaux de 2009. C'est pourquoi nous continuons de mettre de l'avant des choix écologiques pour nos clients. En 2011, nous avons recyclé 236 391 téléphones mobiles, dépassant notre objectif fixé à 160 000 et réduit notre consommation de papier de 28 p. 100 ou de plus de 11 millions de feuilles

par rapport à 2010, grâce au passage de près de 300 000 clients à la facturation électronique. Dans le cadre de notre programme d'échange d'appareils mobiles lancé au début de 2012, les clients peuvent désormais retourner leur ancien appareil à un point de vente TELUS pour qu'il soit éliminé en toute sécurité en échange d'un crédit en magasin ou d'un don en leur nom à Arbres Canada. De plus, nous continuons à optimiser notre technologie pour combler le fossé géographique pour les citoyens, de façon à réduire leur empreinte carbone.

Ces résultats exceptionnels sont soutenus en partie par les membres de l'équipe TELUS qui continuent de participer à nos efforts environnementaux au sein de 15 Équipes vertes dans l'ensemble du pays. Ces équipes font la promotion de la durabilité environnementale au travail et à la maison en tenant des événements locaux et en informant leurs collègues sur les moyens de réduire leur empreinte carbone, de minimiser leur consommation de ressources et de réduire les déchets. De plus, nous avons créé nos premières Équipes vertes à l'échelle internationale en 2011, au Guatemala et en El Salvador.

Nous sommes également attentifs aux édifices dans lesquels les membres de l'équipe travaillent et à l'incidence de ces édifices sur l'environnement. Tous les nouveaux espaces de bureaux de TELUS ainsi que les édifices récemment rénovés sont conformes aux normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). En 2011, nous avons entrepris la planification et la construction de deux nouveaux centres de données Internet à Rimouski, au Québec, et à Kamloops, en Colombie-Britannique, qui seront parmi les plus respectueux de l'environnement au monde.

De plus, nous avons annoncé la construction de nouvel édifice, le Jardin TELUS, en collaboration avec Westbank, un chef de file du développement immobilier, au cœur du centre-ville de Vancouver. Le Jardin TELUS comprendra une tour résidentielle de 53 étages construite conformément au niveau Or des normes LEED, et une tour de bureaux de 24 étages qui devrait être le premier édifice canadien conforme au niveau Platine des nouvelles normes LEED instaurées en 2009. Lorsque sa construction sera terminée, la tour de bureaux du Jardin TELUS utilisera environ 30 p. 100 moins d'énergie que

des environnements de bureaux similaires. De plus, grâce aux techniques de recapture de la chaleur produite par le centre de données TELUS à proximité, le complexe atteindra la réduction prévue de 80 p. 100 de la demande globale d'énergie à la centrale électrique pour le chauffage et la climatisation. De manière générale, le Jardin TELUS réduira de 1 000 000 de kilogrammes l'émission de CO₂ annuelle, ce qui revient à planter 400 000 arbres par année.

TELUS maintient ses partenariats avec des groupes comme Arbres Canada et Conservation de la nature Canada, et notre équipe a été reconnue pour la sixième fois consécutive en neuf ans parmi les 50 premières entreprises citoyennes selon Corporate Knights pour ses efforts sociaux et environnementaux. Nous continuons de tirer profit de notre technologie pour rapprocher les citoyens d'une façon qui réduit les émissions de carbone.

À l'avenir

Pour 2012 et les années à venir, TELUS maintiendra son engagement solide en matière de responsabilité sociale de l'entreprise et envers une croissance durable en équilibrant ses objectifs économiques, environnementaux et sociaux. En nous inspirant de l'excellence en gouvernance d'entreprise, nous continuerons à miser sur notre technologie et notre passion pour tenir la promesse de notre marque « le futur est simple » et ainsi devenir l'entreprise de télécommunications la plus recommandée dans les marchés que nous desservons. Et tout cela, nous le faisons pour nos actionnaires, nos clients, les membres de notre équipe et nos collectivités.

Merci de votre soutien continu.

Cordialement,



Darren Entwistle

Président et chef de la direction

Membre de l'équipe TELUS

Le 5 juin 2012

Message du chef des services financiers

La croissance de la valeur est compatible avec la RSS

En 2011, grâce à l'appui de ses clients, TELUS a connu une croissance financière solide et obtenu plusieurs résultats parmi les meilleurs de l'industrie. Nous croyons que notre force financière, notre engagement soutenu envers notre stratégie de croissance et le respect implacable de nos politiques financières assureront à TELUS une réussite continue, laquelle sera bénéfique pour nos nombreux intervenants. Par exemple, notre force financière nous permet de poursuivre nos investissements stratégiques en immobilisations qui nous donnent la possibilité d'offrir aux Canadiens les toutes dernières innovations en matière de communications. De plus, cette force représente une base solide sur laquelle nous pouvons nous appuyer pour continuer d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier plan dont les membres sont capables de donner où ils vivent.

Nous adoptons une approche disciplinée en ce qui a trait à notre programme de responsabilité sociale d'entreprise, en fixant des objectifs annuels à long terme, en évaluant et en surveillant nos progrès en matière de RSS, puis en présentant des rapports sur nos résultats. Nous divulguons notre rendement environnemental depuis 1992 et publions depuis 15 ans un rapport annuel sur la responsabilité sociale de la société. Chaque année, nous déployons les efforts nécessaires pour élargir la portée de notre rapport et fournir des renseignements de façon transparente, équilibrée et complète.

Notre carte de pointage en matière de RSS

Notre carte de pointage en matière de RSS résume les objectifs, les faits saillants et les résultats de l'entreprise en matière de RSS en 2011, ainsi que nos priorités et nos objectifs à cet effet pour 2012. Nous avons demandé à Deloitte & Touche s.r.l. (Deloitte) d'examiner certains indicateurs de rendement clés et de fournir un énoncé quant à l'exactitude des résultats rapportés.

Afin de mesurer notre succès, nous définissons la [RSS comme le fait l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports](#) (GRI), c'est-à-dire :

La responsabilité d'une entreprise envers ses intervenants internes et externes quant à son rendement relativement aux objectifs de développement durable..

Cette année, nous avons déterminé que nous avons atteint [le niveau de divulgation de la RSS « A+ »](#) pour 2011 et Deloitte a confirmé cette note.

TELUS appuie le [Pacte mondial des Nations Unies](#) (PMNU) qui aide les entreprises à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur 10 principes universellement acceptés touchant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Nous sommes devenus signataires du PMNU en 2010 et nous produisons des rapports sur notre respect de ces principes.

Communication de l'information et gouvernance

Nous adoptons une approche proactive envers les communications d'entreprise et des politiques avant-gardistes en matière de gouvernance. Notre conseil d'administration a été l'un des premiers au Canada à donner aux actionnaires le droit de voter sur la question de la rémunération de ses membres et ceux-ci prennent une part active dans les discussions sur les principaux risques auxquels s'expose l'entreprise. Nous informons notamment le conseil d'administration de notre rendement environnemental et en matière de RSS tous les trimestres, en passant par son comité responsable de la gouvernance d'entreprise.

Nous avons démontré cet engagement envers la gouvernance en février 2012, lorsque nous avons annoncé que TELUS donnerait l'occasion à ses actionnaires de décider s'il fallait éliminer la structure à deux catégories d'actions de l'entreprise selon un ratio de conversion d'un pour un d'actions sans droit de vote en actions ordinaires.

Les détenteurs d'actions dans ces deux catégories devaient voter séparément lors de l'assemblée annuelle des actionnaires de TELUS le 9 mai 2012. La proposition de conversion des actions faite à la suite de commentaires reçus de la part de certains actionnaires devait simplifier la structure des actions en la ramenant à une seule catégorie et accorder le droit de vote à tous les actionnaires, ce qui correspond à une bonne gouvernance d'entreprise.

Toutefois, l'entreprise a retiré la proposition le 8 mai en raison de l'opposition (circulaire d'information dissidente du 20 avril comprise) émanant de Mason Capital. Cette dernière, dont le siège se trouve aux États-Unis, a rapidement acquis environ 33 millions d'actions ordinaires, ou 19,0 des actions de cette catégorie. Cela n'a pas permis à TELUS d'atteindre le seuil de 66 2/3 des votes associés à cette catégorie d'actions, exigé pour que la proposition puisse aller de l'avant. Malheureusement, Mason a vendu à découvert un nombre presque identique d'actions sans droit de vote et ordinaires, de sorte que sa participation financière nette dans TELUS ne s'élevait plus qu'à 416 000 actions, soit environ 0,13 pour cent du nombre total d'actions de TELUS. Dans le document du 8 mai, TELUS a indiqué que si les actions de Mason étaient exclues, la proposition pourrait être approuvée par une proportion écrasante des deux catégories d'actionnaires, les détenteurs de 92,4 des actions avec droit de vote s'exprimant alors en faveur de la proposition. TELUS a indiqué que sa meilleure option consistait à présenter une nouvelle proposition en temps opportun, et qu'elle restait déterminée à obtenir un ratio de conversion de un pour un.

Nos pratiques en matière de communication de l'information continuent de recevoir une reconnaissance externe. Notre rapport annuel 2010 s'est classé au huitième rang mondial selon l'Annual Report on Annual Reports, un classement mondial de 1 500 entreprises. Au début de 2012, à la suite d'un sondage mené auprès de plus de 250 professionnels en investissement, IR Magazine a remis à TELUS le prix du meilleur rapport financier et l'a classée au quatrième rang canadien des meilleurs programmes de relations avec les investisseurs.

De plus, [l'Institut Canadien des Comptables Agréés](#) (ICCA) a décerné à TELUS son prix d'excellence en

information d'entreprise, le plus prestigieux prix remis par l'ICCA au Canada, pour la quatrième fois en cinq ans. Nous avons également reçu pour une deuxième année consécutive une mention honorable pour l'information sur le développement durable.

Améliorer notre production de rapports sur la RSS

Nous avons élargi la portée de notre rapport sur la RSS 2010 de façon à mettre davantage l'accent sur nos clients et nos efforts visant à améliorer l'expérience client. Nous sommes allés encore plus loin dans notre rapport de 2011, car le fait de mettre l'accent sur les clients d'abord est devenu la priorité absolue de notre entreprise. De plus, cette année, nous avons intégré à notre rapport davantage d'information sur nos activités internationales.

À l'avenir, nous demeurons engagés à continuer à inclure la responsabilité envers la RSS dans les processus de planification stratégique et de gestion du rendement de TELUS, en mettant un accent particulier sur la production de rapports novateurs au bénéfice de nos clients, des membres de l'équipe, de nos investisseurs et de nos collectivités.

Cordialement,



Robert McFarlane

Vice-président à la direction et chef des services financiers
Membre de l'équipe TELUS

Le 5 juin 2012



Croissance de la responsabilité sociale

NOTRE ENGAGEMENT D'ENTREPRISE

TELUS s'est engagée envers la RSS et à réaliser une croissance économique durable. Notre approche en trois volets établit un équilibre entre la croissance économique et nos objectifs sociaux et environnementaux. Nous comprenons que pour atteindre notre objectif consistant à respecter la promesse de notre marque en accordant la priorité aux clients, nous devons être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada, une entreprise dont les clients sont fiers.

Nous définissons la RSS comme le fait l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI), c'est-à-dire :

La responsabilité d'une entreprise envers ses intervenants internes et externes quant à son rendement relativement aux objectifs de développement durable.

L'engagement de TELUS consistant à intégrer des aspects de la RSS dans nos activités commerciales et à favoriser une culture de durabilité nous permet de mettre sur pied des programmes qui assurent le respect de nos engagements en matière de RSS, que les conditions économiques soient bonnes ou non. À cette fin, nous utilisons divers moyens, notamment :

1. **la mobilisation** de l'équipe TELUS au moyen de bénévolat au sein de la collectivité et de programmes de dons, comme l'équipe TELUS bienfaisance, de groupes de ressources pour les employés, comme Connexions, de programmes environnementaux, comme les Équipes vertes de TELUS et de l'utilisation des médias sociaux;
2. **l'intégration** des principales mesures de la RSS dans les processus de planification stratégique et de production de rapports pour l'ensemble de l'entreprise, notamment les objectifs du chef de la direction et ceux de membres clés de l'équipe de la haute direction;
3. la compréhension de la façon dont **notre marque et notre réputation** favorisent la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services et la conception de campagnes de marketing de causes sociales qui établissent un lien direct entre les priorités de notre entreprise et le mieux-être de nos collectivités;

4. être un chef de file en matière de **gouvernance** et de divulgation relative à la RSS au moyen de notre équipe de direction chargée de la RSS, formée de hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de l'entreprise, de nos rapports annuels primés, de nos rapports sur la RSS et des mises à jour régulières en matière de RSS transmises au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS.

Dans le cadre de nos activités commerciales, notre vision de la RSS comprend notamment :

Devenir une entreprise citoyenne de premier plan

Économie

- Génération de revenus durables et RCI
- Contrôles financiers internes et mécanismes de divulgation solides
- Investissement en recherche et développement technologiques
- Contribution à l'assiette fiscale de l'entreprise
- Contribution à une croissance économique nationale durable

Société

Communautés et clients

- Investissement par l'entremise des comités d'investissement communautaire de TELUS
- Partenariats stratégiques
- Philanthropie et bénévolat
- Répercussions sociales de nos produits et services
- Satisfaction de la clientèle
- Marketing de causes sociales

Membres de l'équipe

- Mobilisation
- Recrutement, fidélisation et perfectionnement
- Relations de travail
- Santé et sécurité
- Diversité et intégration

Environnement

- Conséquences environnementales des activités de TELUS
- Responsabilité en matière de cycle de vie des produits
- Influence dans la chaîne d'approvisionnement
- Aider les clients à minimiser leur incidence sur l'environnement
- Changements climatiques
- Énergie
- Gestion des déchets

TELUS continue d'intégrer la RSS dans sa prise de décisions d'affaires clés.



PRATIQUES D’AFFAIRES ET DE GESTION

Gestion des risques à l'échelle de l'entreprise

TELUS désigne le risque par le degré de menace lié à la réalisation des principaux objectifs stratégiques, financiers, organisationnels et de procédures, par rapport à l'efficacité et à l'efficience de l'exploitation, la fiabilité de l'information financière, le respect des lois et des règlements ainsi que la protection des actifs au sein d'une entreprise ayant une culture fondée sur l'éthique.

Pour se conformer à son approche en trois volets, TELUS utilise à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui intègre et sollicite les compétences et les connaissances des membres de l'équipe dans tous les secteurs de l'entreprise. Ce processus prévoit la consultation des membres du conseil d'administration de TELUS afin de déterminer les principaux risques auxquels TELUS fait face et de les gérer, notamment les risques relatifs à la responsabilité sociale de la société. Par exemple, nous cherchons toujours à améliorer la gouvernance des risques à l'échelle de l'entreprise en posant les gestes suivants sur une base volontaire :

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

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation des risques à la section 10 (Risques et gestion des risques) du [rapport annuel](#) 2011. À la section des [états financiers consolidés](#) et dans les notes connexes de ce même rapport, vous trouverez également de l'information sur les obligations financières..

APPROCHES EN MATIÈRE DE GESTION

Nous avons une approche solide à l'égard de l'adoption et de l'amélioration de nos pratiques en matière de RSS au sein de l'entreprise. Les différentes approches en matière de gestion ci-dessous fournissent un aperçu complet de nos pratiques de RSS et s'harmonisent avec les efforts que nous déployons pour la divulgation de rapports selon le cadre GRI :

- Économie
- Clientèle
- Investissement communautaire
- Membres de l'équipe
- Droits de la personne
- Environnement
- Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Économie

Contribution à notre économie

Nous misons sur la croissance économique durable au bénéfice de nos investisseurs, de nos clients, des membres de l'équipe, de nos fournisseurs et des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nos produits et services améliorent la vie des Canadiens, favorisent la réussite de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables, tout en produisant des résultats positifs à long terme pour nos investisseurs.

Les investissements de TELUS dans l'infrastructure du réseau mobile et filaire à large bande ont ouvert la voie à l'amélioration de notre rendement financier et opérationnel en 2011 ainsi qu'à l'optimisation de la position concurrentielle de l'entreprise. Ces investissements nous ont permis de poursuivre notre contribution économique en :

- payant des salaires et des avantages sociaux aux membres de notre équipe et en versant des rentes à nos retraités;
- achetant auprès de fournisseurs canadiens;
- payant des impôts au gouvernement;
- favorisant l'innovation grâce à la recherche et au développement;
- investissant dans la technologie de réseau de prochaine génération;
- donnant généreusement à nos collectivités;
- distribuant davantage de dividendes à nos actionnaires;
- payant des intérêts à nos créanciers;
- appuyant la croissance économique de nos clients par la proposition de solutions novatrices.

La distribution de ces avantages dépend de notre capacité à créer de la valeur économique. Nous évaluons cette réussite en fonction de nos objectifs économiques et d'autres mesures, telles que l'investissement communautaire.



En 2012, nous avons les priorités suivantes :

- Tenir la promesse de la marque TELUS (le futur est simple) en accordant la priorité aux clients
- Renforcer notre avantage concurrentiel grâce à notre leadership en matière de technologie
- Assurer la position de chef de file de TELUS dans les secteurs d'activité choisis et dans les marchés du secteur public
- Accélérer la position de chef de file de TELUS dans le domaine des technologies de l'information en soins de santé
- Améliorer encore davantage notre efficacité opérationnelle
- Miser sur notre culture comme avantage concurrentiel

Pour les détails, incluant les points marquants de 2011 sur le plan financier, les investissements stratégiques, les taxes et davantage, consultez la section Économie de ce rapport.

Clientèle

Les clients d'abord – la priorité absolue de notre entreprise

Mettre l'accent sur les clients d'abord est la priorité absolue de notre entreprise cette année et pour les années à venir. TELUS tente de fournir la meilleure expérience client de l'industrie, que nous mesurons à l'aide de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services. Notre objectif global consiste à devenir, d'ici quelques années, l'entreprise la plus recommandée dans tous nos marchés.

Nous voyons que le programme Les clients d'abord prend de l'ampleur dans toute l'entreprise. Dans tous nos secteurs d'activité, les membres de l'équipe collaborent afin d'offrir à nos clients une expérience conviviale et de créer une culture qui nous distingue de la concurrence. Grâce au programme Les clients d'abord, nous mettons l'accent sur l'analyse des commentaires de nos clients et sur l'adoption des mesures appropriées. Notre [déclaration aux clients](#) démontre notre engagement envers eux et nous tient responsables de respecter la promesse de notre marque.

Nous avons développé un cadre de travail Probabilité qu'on nous recommande novateur et propre à TELUS afin de nous aider à mieux comprendre ce qui importe aux yeux de nos clients, comme le démontrent les divers sondages auprès de la clientèle que nous menons tout au long de l'année. Ces sondages se concentrent sur plusieurs dimensions de l'expérience client quant à l'ensemble de notre gamme de produits dans tous les segments de clientèle. Les renseignements recueillis dans le cadre des sondages sont utilisés afin de montrer aux membres de l'équipe à quel point

chaque décision et mesure prise par notre entreprise est essentielle au respect de la promesse de notre marque. En comprenant réellement ce qui importe aux yeux de nos clients, nous pouvons apporter des changements concrets qui rehaussent leur expérience et permettent à TELUS de se distinguer davantage de ses concurrents.

Investissement communautaire

Nous donnons où nous vivons^{MD}

Afin de mieux respecter la promesse de notre marque – le futur est simple^{MD} –, nous avons une stratégie d'investissement communautaire nationale, mais dont la mise en œuvre s'effectue à l'échelle locale. Elle est conçue de manière à appuyer les organismes caritatifs dans les collectivités où TELUS exerce ses activités et pour nous permettre de respecter notre engagement visant à donner où nous vivons. Nos objectifs sont les suivants :

- Améliorer la qualité de vie des autres et créer des collectivités saines
- Éduquer et responsabiliser les jeunes
- Appuyer l'utilisation novatrice de la technologie grâce à l'innovation sociale
- Appuyer les activités commerciales de TELUS (en renforçant les liens avec nos clients et en accroissant l'attrait de notre marque)
- Accroître la mobilisation de l'équipe TELUS

TELUS croit fermement que la façon la plus efficace d'aider les jeunes passe par l'éducation, l'inspiration, la responsabilisation, la récompense et la défense des intérêts. Ces cinq principes ont un lien symbolique avec les partenaires auprès desquels TELUS investit :

- **Éduquer** : en offrant aux jeunes les outils dont ils ont besoin pour réaliser leur passion de la croissance
- **Inspirer** : en donnant aux jeunes l'occasion de s'engager dans les causes qui leur tiennent à cœur et ainsi se responsabiliser
- **Responsabiliser** : en appuyant les jeunes qui adoptent le changement pour réaliser leur plein potentiel
- **Récompenser** : en reconnaissant les jeunes qui lancent des projets et préconisent le changement dans leur localité
- **Défendre les intérêts** : en mobilisant les jeunes et en les incitant à exploiter la puissance du travail d'équipe inspiré pour améliorer la qualité de vie des autres

Éducation et
responsabilisation des
jeunes dans le but
d'améliorer leur qualité de
vie et de leur permettre
d'atteindre leur plein
potentiel

Nous travaillons à l'atteinte de ces objectifs au moyen de nos cinq secteurs clés :

- Comités d'investissement communautaire
- Partenariats locaux et nationaux
- Aide humanitaire
- Mobilisation de la clientèle et marketing de causes sociales
- Implication communautaire de l'équipe TELUS

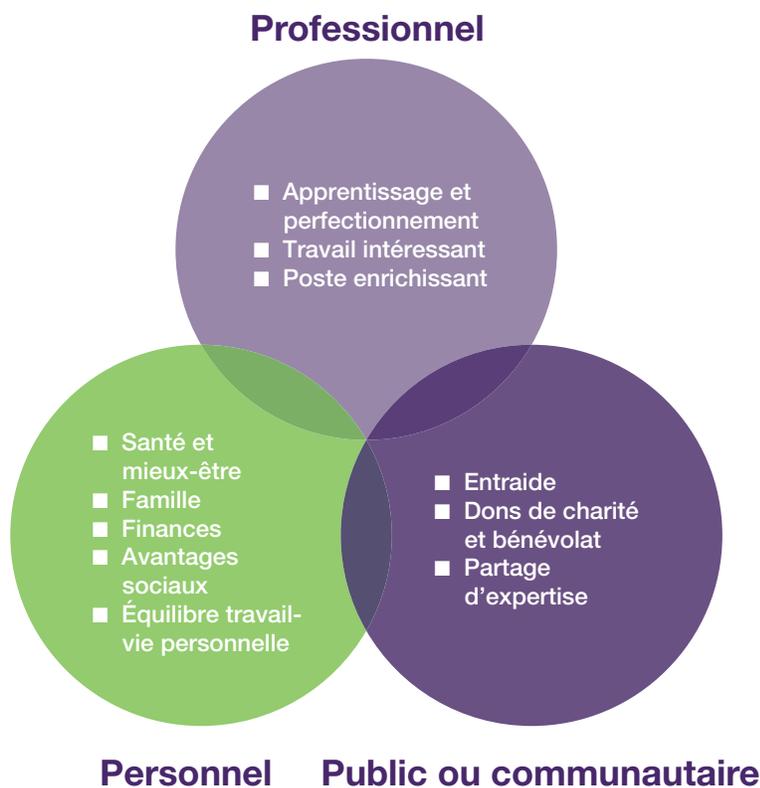
La stratégie de TELUS en matière d'investissement communautaire a évolué grâce au soutien et aux conseils de l'équipe de la haute direction. Nous évaluons la réussite de nos programmes d'investissement communautaire en examinant le progrès réalisé d'une année à l'autre en ce qui a trait au nombre de personnes touchées (comme le déclarent nos partenaires) ainsi qu'au montant total d'argent remis et d'heures de bénévolat réalisées. En tant que membre du [London Benchmarking Group](#) (LBG), nous utilisons ses lignes directrices pour évaluer et organiser nos contributions communautaires. LBG Canada adhère donc à une norme mondiale reconnue qui repose sur plus de 15 années d'expérience et qui a été adoptée par plus de 250 entreprises dans le monde. De plus, en tant qu'entreprise désignée comme étant généreuse par Imagine Canada, nous avons comme objectif de donner tous les ans un minimum de 1 p. 100 de nos profits avant impôt aux collectivités canadiennes et de maintenir une position de chef de file, forts de cette désignation.

Pour en savoir plus sur nos programmes de dons de charité, notamment sur l'engagement communautaire, les comités d'investissement communautaire et les partenariats stratégiques, consultez la section Investissement communautaire du présent rapport.

Membres de l'équipe

Succès au travail et ailleurs

Pour nous, le fait d'être un employeur comporte des responsabilités qui dépassent le cadre du milieu de travail. Nous croyons que nous pouvons avoir une influence positive sur trois aspects de la vie d'un membre de l'équipe : la carrière, la vie personnelle et le service à la communauté.



Notre engagement envers les membres de notre équipe se reflète dans nos politiques en milieu de travail qui touchent la diversité, l'intégration, l'éthique, le respect et les relations de travail. Nous avons comme objectif d'être un employeur de choix qui offre aux membres de son équipe les possibilités suivantes :

- Établir des réseaux axés sur la collaboration et formés de membres de l'équipe diversifiés et compétents
- Favoriser les résultats et l'innovation dans un environnement dynamique et en constante évolution
- Créer un équilibre travail-vie personnelle et offrir des avantages personnalisés

- Participer à un régime volontaire d'actionnariat des employés afin d'inciter à l'épargne, à la propriété d'actions et à la participation à la réussite de TELUS
- Participer à une culture d'entreprise passionnante, axée sur le savoir
- Poser des gestes concrets pour nos clients, notre équipe, notre collectivité et notre environnement.

Nous investissons dans nos effectifs au moyen de divers programmes de perfectionnement de carrière et de leadership, notamment l'apprentissage en classe, le mentorat, les webinaires, l'apprentissage en ligne, de même que l'utilisation de wikis, de blogues et d'autres médias sociaux. Notre conseil sur la diversité et de l'intégration, formé de membres de l'équipe bénévoles, contribue à la création de programmes faisant la promotion de la diversité et de l'égalité des chances. Nous offrons une gamme de programmes de santé et de sécurité et communiquons nos statistiques en matière de sécurité tous les trimestres au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS. Lorsqu'une convention collective est en place, des comités mixtes formés de membres cadres et syndiqués fournissent chaque trimestre des directives supplémentaires en matière de santé et de sécurité.

Afin de nous assurer d'offrir un milieu de travail accueillant, sécuritaire et professionnel, nous utilisons des indicateurs comme la mobilisation des membres de l'équipe, le retour à l'apprentissage, l'accès et la participation à des programmes de mieux-être, le taux d'attrition, le temps de travail perdu en raison d'une blessure subie sur le lieu de travail et la participation des membres de l'équipe à nos programmes de dons et de bénévolat au profit des collectivités. Pour en savoir plus sur nos pratiques en matière d'emploi, consultez la section Membres de l'équipe de ce rapport.

Droits de la personne

Notre engagement envers les droits de la personne

TELUS s'engage depuis longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne. Notre engagement à respecter la Loi canadienne des droits de la personne et la Loi sur l'équité en matière d'emploi est au cœur des politiques et du cadre de gestion de notre entreprise depuis de nombreuses années. En tant que signataires du [Pacte mondial des Nations Unies](#) (PMNU), nous sommes pour l'élimination de la discrimination en matière d'emploi, l'élimination du travail des enfants et de toute forme de travail forcé, la garantie de la liberté d'association ainsi que le droit à la négociation collective avec nos fournisseurs, nos partenaires communautaires et les autres entités auxquelles nous nous associons.



La [politique d'éthique de TELUS](#) relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris des [membres du conseil d'administration de TELUS](#) et de [l'équipe de la haute direction](#). Nous attendons des membres de l'équipe TELUS qu'ils agissent honnêtement dans tous leurs échanges, qu'ils observent les lois et règlements qui régissent nos transactions et qu'ils voient au maintien d'un environnement de travail éthique. Cette politique, qui traite particulièrement des droits de la personne, est mise à jour chaque année et hébergée sur les sites web internes et externes de TELUS. Chaque année, les membres de l'équipe sont tenus de suivre la dernière version du module de formation sur l'éthique.

TELUS cherche à construire des milieux de travail accueillants et intégrateurs :

- À TELUS, les conditions de travail sont égales ou supérieures aux normes juridiques des pays avec lesquels nous faisons affaire.
- Des processus de gestion et de contrôle appropriés sont en place afin de superviser les pratiques de l'entreprise.
- Des conventions collectives indiquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage qui sont à la disposition des membres de l'équipe visés par de telles conventions.
- Les plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail, qui produit des rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS.

Environnement

Préservation de notre environnement

Conformément à notre valeur d'esprit d'équipe, la responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe à nos conseillers en matière d'environnement ainsi qu'aux membres de la haute direction de tous les secteurs de l'entreprise ayant une expertise spécifique, comme Gestion du risque, Exploitation du réseau, Exploitation des biens immobiliers, Services d'approvisionnement, Conformité juridique, Approvisionnement et Stratégie réseau. Le comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS reçoit des rapports trimestriels sur les activités continues de TELUS en matière de gestion des risques environnementaux, une responsabilité autrefois assumée par le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS.

L'équipe Responsabilité sociale de l'entreprise et environnement, qui relève du service de la Gestion du risque de l'unité d'affaires des Finances, regroupe des professionnels de partout au Canada. Cette équipe est responsable

de nos systèmes de gestion environnementale et de nos programmes de responsabilité sociale. Ces programmes sont les outils de gestion utilisés pour établir des politiques, mettre en œuvre des programmes, faire le suivi du rendement, réduire notre empreinte sur l'environnement et accroître nos activités de gérance.

L'équipe de direction chargée de la RSS fournit une surveillance, des lignes directrices et des orientations stratégiques relatives à la direction concernant les enjeux de viabilité à TELUS. Conformément à l'objectif de TELUS d'être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada, nous avons l'intention de réduire notre empreinte écologique et de fournir des solutions qui aideront les autres à en faire de même. TELUS dispose d'une [politique environnementale](#) et continue de travailler à son harmonisation avec la norme ISO 14001:2004.

Pour les détails concernant nos pratiques en matière d'énergie et d'émissions, de consommation de papier, de déchets et de recyclage, et sur les autres pratiques environnementales, consultez la section Environnement de ce rapport.

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Optimisation de notre chaîne d'approvisionnement

Au cours des deux dernières années, l'équipe TELUS a fait des progrès considérables dans la transformation de ses activités de gestion de la chaîne d'approvisionnement et nous nous engageons à devenir les meilleurs.

À TELUS, nous cherchons à créer des alliances stratégiques qui complètent nos compétences principales et fournissent des solutions novatrices de prochaine génération uniques à nos clients. Nous formons des alliances avec des entreprises qui partagent la vision de TELUS et offrent une expérience client supérieure qui comprend une technologie de premier ordre. Nous le faisons avec des partenaires avec lesquels nous avons officialisé des ententes à long terme et mis sur pied des initiatives interentreprises, dont l'orientation stratégique est étroitement liée à la nôtre, et avec lesquels les relations d'affaires dépassent les compétences principales de TELUS et comprennent un partage des risques et des avantages potentiels pour les deux parties.

Nous nous attardons à cinq éléments au moment d'évaluer des partenaires d'alliance potentiels :

- **Stratégie** : Nos stratégies sont-elles compatibles (transmission de données, IP et mobile)?

- **Affaires** : Cette alliance peut-elle créer une valeur financière considérable? Cette entreprise sera-t-elle un participant à long terme?
- **Technique** : Ses produits et services peuvent-ils être facilement définis? Leur portée est-elle claire?
- **Culture** : Toutes les parties peuvent-elles s'entendre sur le processus de collaboration ou de prise de décisions?
- **Contrat** : Toutes les parties peuvent-elles s'entendre sur les conditions juridiques? De quelle façon la responsabilité est-elle attribuée?

Le fait de conclure une alliance stratégique présente certains avantages, notamment la capacité d'offrir des avantages technologiques, l'accès à de nouveaux revenus, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et la rentabilité des solutions.

Nous avons fait d'importants progrès en 2011 en lançant le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) et le programme [Diversité des fournisseurs](#) afin de réaliser notre engagement visant à adhérer aux normes environnementales et de responsabilité sociale. Pour en savoir plus, consultez la section Chaîne d'approvisionnement de ce rapport.



Priorités et résultats

Approches en trois volets

En affaires, nous avons une approche en trois volets visant à établir un équilibre entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux. La carte de pointage donne un aperçu des faits saillants et des résultats de TELUS en matière de RSS en 2011, par rapport à nos priorités pour 2012. Le tableau est conçu de manière à fournir des faits saillants d'ordre général et une orientation stratégique, tandis que le tableau des objectifs présente les mesures et les résultats de façon détaillée.

Enjeu	RSS – Priorité en 2011	Résultats de 2011	RSS – Priorité en 2012
Croissance économique	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2011 : produits d'exploitation, BAIA1, BPA et dépenses en immobilisations, tout en maintenant la conformité aux directives et aux politiques financières à long terme Atteinte de trois des quatre objectifs consolidés pour 2012	Atteinte de trois des quatre objectifs consolidés pour 2012 Dépassement des objectifs consolidés de dépenses en immobilisations en raison de l'accomplissement anticipé de notre réseau mobile 4G LTE en zone urbaine, ainsi que de dépenses en immobilisations fondées sur le succès à la suite d'une forte croissance du service Télé OPTIK ^{MC} Maintien par TELUS de sa conformité à ses directives et politiques financières à long terme	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2012 : produits d'exploitation, BAIA, BPA et dépenses en immobilisations, tout en maintenant la conformité aux directives et aux politiques financières à long terme, incluant une croissance du dividende semestriel
Gouvernance, intégrité et transparence	Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue, procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude Adopter, mettre en œuvre et accentuer la surveillance par le conseil des principaux risques pour l'ensemble de l'entreprise Continuer à inclure la responsabilité envers la RSS dans les processus de planification stratégique et de gestion du rendement de TELUS	Obtention de la certification SOX 404 pour la 5e année consécutive. Évaluation des risques de fraude complétée pour la 4e année consécutive Atteinte de la conformité aux NIIF Communication des résultats du Sondage annuel d'évaluation des contrôles et des risques au conseil d'administration; revue et attribution des responsabilités en matière de surveillance des risques entre le conseil d'administration et ses comités pour chacun des principaux risques auxquels s'expose TELUS Poursuite de l'intégration de la RSS aux processus de planification stratégique, notamment la détermination d'indicateurs et de pratiques clés qui ont été considérés dans le processus de planification stratégique en 2011	Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue, procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude Continuer d'appuyer la surveillance par le conseil des principaux risques pour l'ensemble de l'entreprise Continuer à inclure la responsabilité envers la RSS dans les processus de planification stratégique et de gestion du rendement de TELUS, particulièrement dans ceux qui favorisent la production de rapports en matière d'innovation
Mieux-être de la collectivité	Respecter notre engagement à donner où nous vivons en améliorant le sort réservé à nos voisins et en créant une affinité personnelle avec TELUS au moyen de nos campagnes de marketing de causes sociales, des activités des comités d'investissement communautaire de TELUS, des ambassadeurs TELUS et de l'équipe TELUS bienfaisance Maintenir et relever l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et son exécution et les orientations stratégiques, les priorités d'affaires et le rendement financier de TELUS	Amélioration par TELUS du sort réservé à nos voisins grâce à une contribution à des organismes caritatifs et à des projets communautaires qui ont une incidence directe sur des millions de personnes au Canada Rehaussement de l'harmonisation par TELUS en offrant aux clients une autre raison d'acheter nos produits grâce à notre marketing de causes sociales et en renforçant les liens entre notre marque et nos clients par la publicité et la communication de nos programmes d'investissement communautaire et de mobilisation	Établir un lien encore plus étroit avec les clients de nos régions en assurant notre leadership mondial grâce à l'aide que nous apportons à nos concitoyens dans le besoin et en bâtissant des collectivités plus fortes grâce à notre philosophie Nous donnons où nous vivons Maintenir et relever l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et son exécution et les orientations stratégiques, les priorités d'affaires et le rendement financier de TELUS, surtout en ce qui concerne notre priorité Les clients d'abord et l'obtention d'un meilleur pointage à l'énoncé Probabilité qu'on nous recommande Continuer de publiciser et de communiquer la stratégie de TELUS en matière d'investissement communautaire et de mobilisation afin de renforcer les liens entre notre marque et nos clients et d'appuyer notre objectif visant à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous desservons

Clientèle	Accroître le pourcentage de nos clients et de PME clientes qui recommanderaient TELUS comme fournisseur de solutions résidentielles, mobiles et d'affaires en développant et en mettant en œuvre un cadre d'excellence du service à la clientèle	Atteinte de résultats de base mesurés par un nouveau cadre définissant la probabilité qu'on nous recommande à l'intention des clients consommateurs et harmonisation de notre cadre d'évaluation de notre relation avec nos clients PME et grandes entreprises avec celui définissant la probabilité qu'on nous recommande	Accroître le pourcentage de nos clients consommateurs, PME et grandes entreprises qui recommanderaient TELUS comme fournisseur de solutions résidentielles, mobiles et d'affaires en développant et en mettant en œuvre un cadre d'excellence du service à la clientèle
Mieux-être en milieu de travail	<p>Ratifier une nouvelle convention collective entre TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications</p> <p>Poursuivre l'amélioration de notre pointage en matière de mobilisation au moyen de programmes de reconnaissance, de perfectionnement de carrière et de perfectionnement du rendement, ainsi que de mieux-être</p> <p>Continuer d'offrir une gamme variée de programmes de mieux-être et accroître la participation au programme de promotion de l'activité physique</p> <p>Accroître le taux de mobilisation en améliorant les programmes de RH à l'échelle de l'entreprise, comme la Philosophie de leadership TELUS</p>	<p>TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications ont ratifié une nouvelle convention collective le 9 juin 2011</p> <p>Hausse globale de la mobilisation, telle que l'a évaluée notre sondage L'heure juste, reflétant notre réussite pour offrir un meilleur milieu de travail aux membres de l'équipe</p> <p>Expansion de notre gamme de programmes de promotion de l'activité physique, en mettant l'accent sur le Défi vie active en ligne</p> <p>Atteinte de résultats en matière de mobilisation grâce à la croissance d'une année à l'autre de la Philosophie de leadership à TELUS, surtout les occasions de formation formelle, informelle et sociale</p>	<p>Ratifier une nouvelle convention collective entre TELUS et le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS</p> <p>Poursuivre l'amélioration de notre pointage en matière de mobilisation au moyen de programmes comme les processus de travail, les possibilités de carrière, le perfectionnement du rendement et la rémunération</p> <p>Continuer d'offrir une gamme variée de programmes de mieux-être et accroître la participation au programme de promotion de l'activité physique</p> <p>Continuer d'accroître le taux de mobilisation en encourageant la participation à la Philosophie de leadership TELUS</p>
Durabilité environnementale	<p>Établir un plan détaillé pour réaliser la stratégie, incluant des objectifs intérimaires</p> <p>Mettre en œuvre le plan du Système de gestion environnementale (SGE) et harmoniser la gestion du carburant et celle du stockage de poteaux d'après la norme ISO 14001:200</p>	<p>Mise en place du programme de gestion de l'énergie et établissement d'objectifs intérimaires</p> <p>Établissement d'une norme en matière de stockage de poteaux et harmonisation de cette norme avec la norme ISO 14001:2004. Mise en œuvre d'une norme en matière de gestion du carburant, mais harmonisation non terminée à la fin de l'année</p>	<p>Intégrer la mesure des changements climatiques dans les objectifs du chef de la direction en matière de RSS pour 2012</p> <p>Mettre en œuvre le plan du SGE et harmoniser la gestion des halocarbures d'après la norme ISO 14001:2004</p> <p>Effectuer une évaluation externe du SGE et de la conformité</p>

1 BAlIA, autrefois désigné sous le terme de « bénéfices d'exploitation ».



Résultats et objectifs

Atteinte et dépassement de nos objectifs

La présente section du rapport est un résumé des principaux résultats du rendement de TELUS sur les plans économique, social et environnemental en 2011 et de nos objectifs en 2012. Afin de définir le contenu de chaque rapport, TELUS évalue la pertinence de certains aspects de ses activités dans le cadre de la RSS, en plus de suivre les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) lorsqu'il est question de communication de l'information. Ces lignes directrices servent de base de référence quant au type d'exposé, ainsi qu'à la quantité et au type de paramètres qu'on trouve dans le rapport. Pour la deuxième année consécutive, nous avons reçu l'assurance concernant certains indicateurs essentiels et, par conséquent, avons évalué à « A+ » notre niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3).

✓✓ Objectif dépassé ✓ Objectif atteint ✗ Objectif non atteint — Sans objet

Économie

Résultats économiques

Mesure du rendement	Objectif de 2011 ¹	Résultats de 2011	Objectif pour 2012 ²	GRI-G3
Consolidés				
Produits d'exploitation	De 9,925 à 10,225	✓✓ 10,397 milliards de dollars	De 10,7 à 11 milliards de dollars	Base EC1
BAIIA ³	milliards de dollars	✓ 3,778 milliards de dollars	De 3,8 à 4 milliards de dollars	—
BPA – de base ⁴	De 3,675 à 3,875 milliards de dollars	✓ 3,76 \$	De 3,75 à 4,15 \$	—
Dépenses en immobilisation	De 3,50 à 3,90 \$	✗ 1,847 milliard de dollars	Environ 1,85 milliard de dollars	—
Secteur mobile				
Produits d'exploitation (externes)	De 5,2 à 5,35 milliards de dollars	✓✓ 5,462 milliards de dollars	De 5,75 à 5,9 milliards de dollars	Base EC1
BAIIA ³	De 2,15 à 2,25 milliards de dollars	✓ 2,186	De 5,75 à 5,9 milliards de dollars	—
Secteur filaire				
Produits d'exploitation (externes)	De 4,725 à 4,875 milliards de dollars	✓✓ 4,935 milliards de dollars	De 4,95 à 5,1 milliards de dollars	Base EC1
BAIIA ³	De 1,525 à 1,625 milliard de dollars	✓ 1,592 milliard de dollars	De 1,5 à 1,6 milliard de dollars	—
Directives et politiques financières à long terme				
Dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration)	De 1,5 à 2 fois	✓ 1,8 fois	De 1,5 à 2 fois	—
Liquidités inutilisées	Maintenir un minimum de 1 milliard de dollars	✓ 1,28 milliard	Maintenir un minimum de 1 milliard de dollars	—

1 Les premiers objectifs économiques de 2011 ont été annoncés le 14 décembre 2010.

2 Veuillez vous reporter à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs. Les objectifs ont été annoncés le 16 décembre 2011.

3 Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) n'est pas une mesure soumise aux principes comptables généralement reconnus (PCGR).

4 Excluant toutes les dépenses en immobilisations potentielles servant à l'achat de spectre pour services mobiles en 2012.

Clientèle

Résultats en matière de clientèle

Mesure du rendement	Objectif pour 2011	Résultats de 2011	Objectif pour 2012 ^{1,2}	GRI-G3
Probabilité qu'on nous recommande	Déterminer la base de référence ✓	Établissement de la base de référence comportant les résultats suivants : Consommateurs – 69 % ³ Petites et moyennes entreprises (PME) – 38 % Grandes entreprises – 55 % TELUS Solutions en santé et en finance (TSSF) – 70 %	Consommateurs – 77 % ⁴ PME – 45 % Grandes entreprises – 60 % TSSF – 77 %	
Plaintes au CRTC et au CPRST	2 000 ✗	2 385	2 623 ⁵	
Plaintes au CPRST résolues ou closes à l'étape de préenquête	75 % ✓	86 %	75 %	
Taux mensuel de désabonnement des services mobiles	1,66 % ✗	1,68 %	Poursuite de l'évaluation de cet indicateur, mais fin de la communication d'objectifs pour cet indicateur	

1 Veuillez vous reporter à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs.

2 Les probabilités de recommandation de TELUS, selon les concurrents sur chaque marché, sont les suivantes : consommateurs – de 62 à 88 pour cent, PME – de 37 à 51 pour cent, grandes entreprises – de 30 à 55 pour cent, TSSF – de 30 à 75 pour cent (en ce qui concerne TQ seulement).

3 Les probabilités de recommandation de TELUS par les consommateurs pour 2011 sont de 70 p. cent, en tenant compte des résultats de Koodoo...

4 L'objectif en matière de probabilités de recommandation de TELUS par les consommateurs pour 2012 tient compte de l'inclusion des résultats de Koodoo.

5 TELUS s'attend à ce que le nombre de plaintes déposées auprès du CPRST à l'encontre de l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunications du CPRST continue de croître à mesure que la notoriété de l'organisation progressera.

Investissement communautaire

Résultats en matière d'investissement communautaire

Mesure du rendement	Objectif pour 2011	Résultats de 2011	Objectif pour 2012 ¹	GRI-G3
Collectivité	Maintenir une position de chef de file en matière d'investissement communautaire, tout en veillant à l'harmonisation de notre stratégie avec les orientations stratégiques, les priorités d'affaires et le rendement financier de TELUS ✓✓	Maintien par TELUS de sa position de chef de file en élargissant son portefeuille de partenariats et en augmentant la somme totale qu'elle verse en dons et en contributions en nature	Établir deux partenariats avec des entreprises socialement responsables à l'échelle nationale afin de favoriser l'entrepreneuriat social et à but lucratif	
	Atteindre le statut d'entreprise sensibilisée du programme Imagine Canada en versant plus de 1 % de ses produits d'exploitation avant impôt au profit d'organismes caritatifs canadiens ✓✓	Atteinte par TELUS du statut d'entreprise sensibilisée au programme Imagine Canada en versant 2,9 % de ses produits d'exploitation avant impôt	Maintenir le leadership d'investissement communautaire de TELUS en versant plus de 2 % de ses produits d'exploitation avant impôt au profit d'organismes caritatifs canadiens, doublant les exigences d'atteindre le statut d'entreprise sensibilisée du programme Imagine Canada	
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	Atteindre un taux de participation des membres de l'équipe de 34 % aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance ✗	Atteinte d'un taux de participation des membres de l'équipe de 32,2 % (11 449 bénévoles) aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	Faire participer 12 000 bénévoles à la Journée du bénévolat de TELUS ^{MC}	
	Enregistrer 500 000 heures de bénévolat ✓✓	Réalisation de 555 813 heures de bénévolat enregistrées par les membres de l'équipe et les retraités	Enregistrer 562 000 heures de bénévolat	
Ambassadeurs communautaires de TELUS ^{MD}	Produire 61 000 articles essentiels ✓	Production de 63 582 articles essentiels	Poursuite du suivi du nombre d'articles essentiels produits, mais fin de l'intégration de ce chiffre dans ce tableau et discussion de ce chiffre dans le rapport	

1 Veuillez vous reporter à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs.

Membres de l'équipe

Résultats en matière de rendement de l'équipe

Mesure du rendement	Objectif pour 2011	Résultats de 2011	Objectif pour 2012 ¹	GRI-G3
Mobilisation – Canada	60 %	✓ 70 %	76 %	
Mobilisation – TELUS International aux Philippines (nouvel objectif)	76 %	✗ 70 %	74 %	
Mobilisation – TELUS International en Amérique centrale (nouvel objectif)	s. o.	65 %	69 %	
Taux de roulement volontaire au Canada ²	7,6 %	✗ 8,6 %	8,2% ³	Base LA2
Dépenses du programme de reconnaissance des membres de l'équipe	8,8 millions de dollars	✓ 9,76 millions de dollars	8,53 millions de dollars	
Investissements en formation	19,6 millions de dollars	✓ 20,4 millions de dollars	23,1 millions de dollars	Base LA10
Retour à l'apprentissage ⁴	s. o.	69 %	71 %	
Taux de participation aux programmes de mieux-être ⁵	80 %	✗ 71 %	À l'échelle nationale, 75 % des membres de l'équipe ont accès aux programmes de mieux-être	Base LA8
Taux d'abonnement aux centres de conditionnement physique et de mieux-être sur le lieu de travail	25 %	✗ 20 %	Parallèlement à la poursuite du programme Styles de travail, diminution de la pertinence de cette mesure. Poursuite du suivi de la participation au programme de promotion de l'activité physique, mais fin de l'intégration de cet indicateur dans ce tableau	Base LA8
Sécurité – accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées ⁶	0,82	✓✓ 0,74	Maintenir ou améliorer notre ratio de 0,74	Base LA7

1 Veuillez vous reporter à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs.

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

3 Notre objectif est de 8,2 p. 100, ce qui est inférieur au taux de roulement volontaire moyen du Conference Board du Canada 2011 pour les communications et les télécommunications, fixé de 8,8 p.100.

4 Le retour à l'apprentissage indique l'incidence que la formation formelle, informelle et sociale a eue sur le rendement d'un membre de l'équipe.

5 La formule de suivi a changé en 2011, de manière à refléter le taux réel de participation aux programmes de mieux-être. Au cours des dernières années, nous avons suivi les « occasions » de participer à des événements sur le lieu de travail. Depuis 2011, nous avons suivi le taux réel de participation pour tous les événements virtuels et sur le lieu de travail, car nous croyons que cette façon de faire démontre de manière plus exacte l'intérêt envers les événements que nous proposons.

6 Les données présentées visent les membres de l'équipe TELUS au Canada faisant l'objet d'un suivi dans le système de gestion des ressources humaines

Environnement

Résultats en matière d'environnement

Performance measure	2010 target		2010 results	2011 target ¹	GRI-G3
Environmental management system (EMS)	Recycler 160 000 appareils mobiles	✘	Recyclage de 236 391 appareils mobiles	Recycler 250 000 appareils mobiles	EN26 Core
	Se conformer à tous les règlements concernant les déchets électroniques et le recyclage	✔	Conformité aux règlements concernant les déchets électroniques et le recyclage et établissement d'un plan de gestion des déchets électroniques en C.-B.	Préparer un plan relatif aux déchets électroniques pour nos activités au Canada	
Émissions d'équivalent CO ₂	Commencer à fixer des objectifs intérimaires afin d'atteindre les objectifs de réduction des émissions de CO ₂ sur 10 ans	✔	Établissement d'objectifs intérimaires internes	Réduire nos émissions de 2,5 % par rapport à 2009	
Objectifs de réduction de la consommation d'énergie	Commencer à fixer des objectifs intérimaires afin d'atteindre les objectifs de réduction sur 10 ans	✔	Établissement d'objectifs intérimaires internes	Réduire notre consommation d'énergie de 1 % (volets 1 et 2 au Canada)	
Écoefficacité	Commencer à fixer des objectifs intérimaires afin d'atteindre les objectifs de réduction sur 10 ans	✔	Début de l'établissement d'objectifs intérimaires internes concernant les connexions clients et l'utilisation de téraoctets	Étant donné le manque de définitions ou de méthodologie de mesure normalisée unanimes de l'industrie, en ce qui concerne l'écoefficacité, poursuivre le suivi de notre progrès et de la production de rapports sur la question selon notre propre définition	EN5
Achat de papier	Réduire de 10 %	✔✔	Réduction de 28 %	Réduire de 10 %	Base EN1, EN 26
Recyclage des appareils mobiles	Recycler 160 000 appareils mobiles	✔✔	Recyclage de 236 391 appareils mobiles	Recycler 250 000 appareils mobiles	Base EN26
	Se conformer à tous les règlements concernant les déchets électroniques et le recyclage	✔	Conformité aux règlements concernant les déchets électroniques et le recyclage et établissement d'un plan de gestion des déchets électroniques en C.-B.	Préparer un plan relatif aux déchets électroniques pour nos activités au Canada	
Consommation d'eau	Revoir notre stratégie de suivi de la consommation d'eau	✔	Capacité de produire des rapports sur la consommation d'eau dans les propriétés appartenant à TELUS	Commencer à établir une stratégie de gestion de l'eau pour améliorer l'efficacité de l'utilisation de l'eau	Base EN8
Évaluations environnementales de sites	Réaliser 1 750 évaluations (50 par les membres de l'équipe Environnement)	✔	Réalisation de 1 790 évaluations, dont 50 par les membres de l'équipe Environnement	Réaliser 1 750 évaluations (50 par les membres de l'équipe Environnement)	Base EN26
Déversements et rejets	Rapporter en totalité	✘	Déclaration de 97 % des déversements	Établir une nouvelle méthodologie pour 0 déversement de catégorie A	Base EN26
Amélioration des systèmes de carburant ²	Améliorer 18 systèmes de carburant	✘	Amélioration de 13 systèmes de carburant	Améliorer 15 systèmes de carburant	Base EN26
Sites contaminés	Examiner 20 sites et en remettre 2 en état	✔✔	Examen de 33 sites	Examiner 20 sites	Base EN14, EN2, EN6
		✘	Remise en état de 0 sites	Remettre en état 2 sites	

1 Veuillez vous reporter à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs.

2 Comprend les améliorations et les retraits.



Au sujet de ce rapport

Aperçu du rapport

Faits saillants du rapport sur la RSS

D'une année à l'autre, nous nous efforçons d'améliorer non seulement nos pratiques en matière de RSS, mais aussi notre façon de communiquer l'information qui les concerne. Nous nous concentrons sur :

- le processus de RSS (la façon de rédiger le rapport);
- le contenu (ce que nous ajoutons au rapport);
- les médias (les moyens utilisés pour diffuser les renseignements contenus dans le rapport).

Pour la quatrième année consécutive, nous avons choisi de produire uniquement un rapport électronique afin de réduire la quantité de documentation imprimée. Cette année, nous avons également amélioré la mise en page, la navigation et la fonction de recherche de notre site web afin de permettre à nos intervenants de consulter le rapport et de trouver facilement l'information qui leur importe. En 2011, nous offrirons également du contenu pour appareils mobiles afin de suivre la tendance selon laquelle les intervenants se fient aux options mobiles pour accéder à de l'information.

En ce qui concerne la documentation imprimée, pour la première fois, nous ne produirons pas de brochures ni de cartes postales pour faire connaître notre rapport. Ces efforts s'inscrivent dans le cadre d'un plan pluriannuel visant à réduire la documentation imprimée. En même temps, nous communiquons plus d'information sur nos pratiques en matière de viabilité, notamment davantage de données sur nos activités internationales et nos sondages de satisfaction des clients, comme le prévoit notre cadre définissant la probabilité qu'on nous recommande. C'est pourquoi nous évaluons à « A+ » notre niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) pour le rapport de cette année et avons demandé à Deloitte & Touche s.r.l./S.E.N.C.R.L. (Deloitte) de confirmer notre pointage.

Conformément à notre engagement de tenir compte des commentaires de nos clients et de nos intervenants, nous avons également continué



d'améliorer la section de notre rapport réservée aux clients. Vous retrouverez dans cette section les difficultés, les occasions et les réussites qui importent le plus à nos clients.

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

L'information contenue dans le Rapport 2011 couvre l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités des secteurs filaire et mobile de TELUS pour l'ensemble du Canada, de même que celles de TELUS International. Alors que l'empreinte de TELUS International s'élargit, nous ferons en sorte que ces résultats se reflètent dans les indicateurs clés du rendement. Le présent rapport mentionne également les objectifs et les résultats de 2011 ainsi que les objectifs pour 2012 dans le cas des indicateurs clés du rendement dans les trois principales catégories ayant trait à la RSS : l'économie, la société et l'environnement, qui forment les trois volets de notre approche.

Nous utilisons le symbole suivant  pour souligner l'information qui a été vérifiée de façon indépendante par la firme comptable Deloitte s.r.l. en 2012.

Le rapport 2010 sur la RSS a été déposé le 4 août 2011.

Nous nous efforçons constamment d'améliorer notre rapport et nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et vos suggestions. Veuillez envoyer toute question ou tout commentaire à sustainability@telus.com.

Problèmes importants

Aux fins du présent rapport, nous considérons comme problèmes importants ceux qui pourraient nuire à notre stratégie à long terme, avoir une incidence sur l'environnement ou la société et influencer la perception et les comportements des intervenants. De plus, nous tenons compte des lignes directrices de la GRI, selon lesquelles les enjeux importants pour une entreprise qui produit un rapport devraient comprendre ceux qui ont une incidence directe ou indirecte sur la capacité d'une entreprise à créer, préserver ou étioiler la valeur économique, environnementale et sociale pour elle-même, ses intervenants et la société en général.

Au début de 2012, nous avons organisé un atelier sur la pertinence de la RSS, animé par des experts du groupe Développement durable et changements climatiques de Deloitte & Touche s.r.l. L'objectif de la séance était que les participants s'entendent sur les intervenants clés et les problèmes importants de TELUS à l'aide d'un processus structuré et fondé sur des preuves, afin d'évaluer la pertinence et d'orienter le contenu et la stratégie des rapports des prochaines années. À la fin de l'atelier, les participants avaient préparé une matrice présentant les enjeux selon leur importance pour les intervenants clés de TELUS et pour TELUS elle-même.

Nous croyons qu'il est de plus en plus important de revoir la portée de notre rapport sur la RSS de façon à ce qu'il soit cohérent avec notre stratégie et utile à nos intervenants. De plus, cette information nous permet de repérer les problèmes émergents et de les intégrer à l'établissement de notre stratégie en tant qu'occasions avant qu'ils ne deviennent des risques d'affaires.

En 2012, nous réviserons les données en fonction d'une analyse plus poussée et communiquerons les résultats dans notre rapport 2012 sur la RSS.

Mobilisation des intervenants

Mobilisation des clients

La mobilisation des intervenants de TELUS est une part importante des processus d'amélioration de nos activités. En 2011, nous avons axé nos efforts sur l'amélioration de notre expérience client en ayant l'objectif de devenir l'entreprise la plus recommandée sur les marchés que nous desservons. Pour 2012, nous nous sommes fixé une priorité d'entreprise consistant à tenir la promesse de notre marque « le futur est simple » au moyen de l'initiative Les clients d'abord. Chaque interaction entre un client et un membre de notre équipe est une occasion pour ce dernier d'écouter, de recueillir des commentaires et de veiller à ce que nos produits et services offrent une valeur supérieure.

Nous évaluons notre expérience client à l'aide du cadre Probabilité qu'on nous recommande. Ce cadre est fondé sur les quatre piliers, soit produits et services, interaction, marque et réputation ainsi que tarification et transparence. Chaque trimestre, les consommateurs canadiens répondent à des sondages pour savoir s'ils recommanderaient les produits et les services de leur fournisseur de télécommunications à leurs amis ou aux membres de leur famille. De plus, TELUS demande régulièrement à ses clients d'affaires dans le

secteur des PME, des grandes entreprises et des soins de santé dans quelle mesure ils seraient susceptibles de recommander les produits et services TELUS à des collègues ou à d'autres entreprises. Leurs réponses servent à déterminer notre pointage en matière de Probabilité qu'on nous recommande, qui offre une mesure tangible de la poursuite de notre objectif visant à devenir l'entreprise la plus recommandée dans l'ensemble des secteurs que nous desservons. Nous communiquons ces résultats aux membres de notre équipe, ce qui nous permet de leur faire part de pratiques exemplaires et de déterminer d'autres occasions et actions bénéfiques pour l'expérience client et la probabilité que les clients recommandent nos produits et services.

De plus, nous avons plusieurs autres interactions avec nos clients chaque jour, au moyen de divers médias sociaux. Pour être les instigateurs d'échanges et de décisions qui favorisent la croissance de TELUS, nous surveillons nos comptes et communiquons avec les clients directement sur Facebook, Twitter, YouTube et LinkedIn en français et en anglais (sur Facebook et Twitter).

Pour en savoir plus, consultez la section Clientèle de ce rapport.

Mobilisation des membres de l'équipe

Nous croyons que la mobilisation consiste à renforcer l'esprit de corps des membres de l'équipe et à les toucher afin qu'ils contribuent au rendement global de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont mobilisés lorsqu'ils croient fermement en l'entreprise pour laquelle ils travaillent, qu'ils en sont fiers, et qu'ils voient un lien étroit entre leur contribution au quotidien et la réussite de cette entreprise.

Nous pouvons créer des milieux de travail plus productifs et des liens plus solides avec nos clients et nos collectivités en tirant profit de notre passion de la croissance. À cette fin, nous utilisons divers moyens :

- Solliciter les suggestions d'amélioration et mesurer l'incidence des programmes antérieurs au moyen du sondage annuel L'heure juste et d'un sondage mené auprès des hauts dirigeants sur les pratiques en matière de ressources humaines
- Organiser des forums à l'intention des membres de l'équipe afin de favoriser la collaboration sur des sujets comme le leadership et la mobilisation
- Collaborer avec les dirigeants du Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), du Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET) et du Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT) dans le cadre de forums d'intérêts communs
- Mobiliser les représentants syndicaux sur des sujets comme l'équité en matière d'emploi et la santé et la sécurité

- Offrir des programmes d'amélioration des processus d'affaires pour tirer parti des connaissances et de la passion de notre équipe
- Mettre sur pied des médias sociaux comme des wikis et des blogues, de même que du partage de vidéos afin de permettre aux membres de l'équipe de collaborer efficacement dans l'ensemble de l'entreprise

Mobilisation des autres intervenants

Bien que nous priorisons la mobilisation de nos clients et des membres de notre équipe, nous travaillons également à la mobilisation de nombreux autres intervenants choisis, programme par programme. Lorsque les membres de la haute direction (dont ceux de l'équipe de direction chargée de la RSS) ou de l'équipe responsable d'un programme déterminent les intervenants qui sont touchés par nos programmes ou qui y contribuent, nous faisons appel à eux dans le but d'accroître notre rendement. Par exemple, nous accueillons au sein des comités d'investissement communautaire de TELUS des membres de la communauté externe qui possèdent de l'expertise dans certains domaines afin de choisir les projets communautaires que TELUS devrait financer. À la suite des nombreux processus de mobilisation des intervenants de TELUS, nous avons déterminé que les groupes ci-dessous constituaient des intervenants de TELUS :

- les clients;
- les actionnaires;
- les créanciers;
- les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux;
- les intervenants internes – membres de l'équipe, chefs des unités d'affaires et membres de la direction;
- les membres de l'équipe à la retraite;
- les membres des comités d'investissement communautaire de TELUS;
- les partenaires communautaires;
- les fournisseurs et les partenaires stratégiques;
- les peuples autochtones et leurs communautés;
- les ambassadeurs communautaires de TELUS;
- les organismes non gouvernementaux;
- les organisations scolaires;
- les sociétés d'investissement socialement responsables;
- les agences d'évaluation de crédit et les indices de viabilité économique
- les organisations paires;
- les participants à l'évaluation par TELUS des risques de l'entreprise.

En 2012, conformément à notre valeur Passion de la croissance, TELUS prévoit poursuivre sa recherche en matière de séances de mobilisation et sa participation à de telles séances.



Gouvernance et communication de l'information

Gouvernance proactive

À TELUS, nous adoptons une approche proactive de la gouvernance d'entreprise et de la production de rapports en surpassant, bien souvent, ce qui est prescrit et, lorsqu'il est optimal de le faire, en adoptant rapidement des pratiques exemplaires émergentes. Par conséquent, [une série de programmes](#) visant la gestion efficace de TELUS et contribuant à accroître la confiance des investisseurs ont été menés dans l'ensemble de l'entreprise.

En plus de cette approche proactive, nous croyons qu'une bonne gouvernance d'entreprise est essentielle à l'établissement d'un leadership solide en matière de RSS. La bonne gouvernance se manifeste de diverses façons :

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

Notre philosophie en matière de RSS est de contribuer à l'établissement d'un monde meilleur, en assurant la viabilité économique à long terme de l'entreprise, en apportant notre soutien aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons, et en prenant nos responsabilités en matière d'environnement.

Nous suivons un cycle d'amélioration continue, nourri par l'apport de nos intervenants internes et externes, développons des programmes de RSS donnant des résultats mesurables, évaluons notre rendement et en faisons rapport.

Stratégie d'entreprise de TELUS

Depuis 2000, l'orientation stratégique de TELUS consiste à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements. La stratégie de croissance de TELUS consiste à concentrer ses efforts sur ses activités principales de télécommunications au Canada, appuyées par un centre de contact international et des capacités d'impartition.

En 2000, TELUS s'est dotée de six impératifs stratégiques qui, à notre avis, demeurent pertinents aujourd'hui. Ces derniers guident nos actions et contribuent à nos objectifs financiers et d'exploitation. Nous croyons que le fait de nous concentrer sur ces impératifs nous permet de favoriser la croissance future de TELUS.

Nos impératifs stratégiques sont les suivants :

- Se doter d'assises nationales
- Cibler inlassablement la transmission de données et les services mobiles
- S'associer, acquérir et se départir
- Fournir des solutions intégrées
- Investir dans nos ressources internes
- S'attaquer au marché sous une seule marque

Pour réaliser cette stratégie, nous disposons d'une structure organisationnelle et d'un ensemble de valeurs fondamentales de leadership :



Nous adhérons au changement et saisissons les occasions;



Nous avons la passion de la croissance;

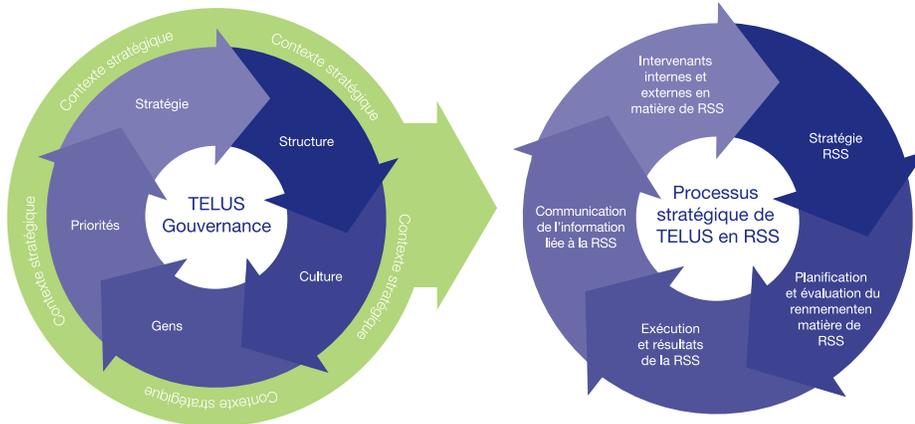


Nous croyons au travail d'équipe inspiré;



Nous avons le courage d'innover.

Chaque année, nous établissons également les priorités de l'entreprise qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance nationale. Ce modèle est influencé par le contexte stratégique dans lequel nous vivons, notamment, les changements que subit notre industrie en matière d'économie et de technologie, le contexte concurrentiel, les exigences de la clientèle, le cadre réglementaire et nos compétences de base.



L'équipe de la haute direction a la responsabilité globale du rendement en matière de RSS pour l'entreprise. Une équipe de direction chargée de la RSS a été créée en 2006 et celle-ci continue de favoriser une culture de durabilité à TELUS. L'équipe compte des membres de toutes les unités d'affaires et se réunit chaque trimestre pour passer en revue les progrès par rapport aux objectifs de RSS. Elle évalue aussi les nouvelles initiatives de RSS et celles qui existent déjà. Les membres de cette équipe s'efforcent d'enraciner les pratiques, les indicateurs et les objectifs en matière de RSS dans tous les secteurs de TELUS. En 2011, nous avons commencé à fournir chaque trimestre des analyses au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS (avant 2011, au comité d'audit). Nous continuons d'informer le comité d'audit de la progression de notre rapport en matière de RSS au premier et deuxième trimestres de chaque année.

En fonction des commentaires stratégiques fournis par diverses sources externes et internes, l'équipe de direction chargée de la RSS doit exécuter notre stratégie en matière de RSS, définir les enjeux et les possibilités et réaliser les programmes appropriés. L'équipe de la haute direction de TELUS et les vice-présidents des unités d'affaires doivent approuver l'orientation stratégique de l'ensemble de nos programmes de RSS. Notre rapport annuel sur la RSS communique l'information concernant notre rendement et nos engagements pour l'avenir. En outre, ce rapport est un moyen d'inciter les intervenants à formuler des commentaires sur nos programmes et notre rendement.

Principaux corps de gouvernance

Conseil d'administration de TELUS

Le conseil d'administration de TELUS compte 12 membres, qui ont tous été élus lors de l'assemblée générale annuelle et extraordinaire de la société en mai 2012. Tous les membres sont indépendants, à l'exception de Darren

Entwistle, président et chef de la direction. Étant le seul membre à faire partie de la direction de l'entreprise, Darren Entwistle n'est pas indépendant. Le conseil d'administration définit l'indépendance selon un ensemble de critères qui dépassent la réglementation en vigueur sur les valeurs mobilières et a volontairement adopté les stipulations concernant l'indépendance des administrateurs qui ont été convenues par la Bourse de New York, incluant celles qui ne lient pas TELUS. Par conséquent, les évaluations de l'indépendance des administrateurs menées par le conseil d'administration sont conformes à la réglementation canadienne en matière de valeurs mobilières et les règles concernant l'indépendance des administrateurs établies par la Bourse de New York. Le conseil d'administration exige depuis longtemps qu'au moins la majorité de ses membres soient indépendants, que le président du conseil d'administration soit indépendant et que les postes de président du conseil d'administration et de président et chef de la direction soient distincts. Ces exigences établies figurent dans le Guide sur la politique du conseil d'administration de TELUS et assurent l'indépendance du conseil d'administration. À la fin de 2010, nous avons créé l'adresse courriel board@telus.com afin de faciliter la communication avec les actionnaires et la mobilisation de ces derniers. Bien que nous ayons reçu plus de 140 courriels à cette adresse en 2011, seulement deux d'entre eux concernaient le conseil d'administration, tandis que la plupart concernaient les clients. Une réponse a été envoyée à chacun des courriels concernant le conseil d'administration, qui portaient principalement sur la divulgation de la rémunération, tandis que les 138 autres courriels ont été soumis aux services appropriés, tel le Service à la clientèle.

Comité d'audit

Le comité d'audit seconde le conseil d'administration dans son devoir de supervision relativement à l'intégrité des rapports comptables et financiers de la société, à ses contrôles internes, à ses contrôles de communication de l'information et à la conformité à la réglementation, à l'indépendance et au rendement des vérificateurs externes et internes, à la gestion des risques, à la solvabilité de la société, à ses plans de trésorerie, à sa politique financière et à ses procédures de dénonciation et de plainte. En 2011, il a également veillé à la politique d'éthique de concert avec le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération ainsi qu'à la stratégie en matière de responsabilité sociale.

Tous les membres du comité d'audit sont indépendants.

Comité de gouvernance d'entreprise

Le mandat du comité responsable de la gouvernance d'entreprise est de secondar le conseil d'administration dans son devoir de supervision afin de veiller à ce que l'entreprise dispose d'une gouvernance d'entreprise efficace. Le comité est responsable de surveiller les faits nouveaux en matière de

gouvernance d'entreprise, les pratiques exemplaires émergentes et l'efficacité des pratiques de l'entreprise en matière de gouvernance. Il s'occupe également de trouver, de recruter et de recommander des candidats aux postes d'administrateurs, d'informer continuellement les administrateurs et de superviser les évaluations du conseil d'administration et des administrateurs. En 2011, un nouvel administrateur, Stockwell Day, a été nommé dans le cadre du programme visant à recruter des personnes de haut calibre qui renforcent le conseil. Le comité effectue des évaluations et des recommandations au conseil d'administration quant à la détermination de son indépendance, de ses connaissances financières, de son expertise financière et de l'expertise des administrateurs en matière de comptabilité ou de gestion financière, conformément aux règles et aux lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise. En 2011, le comité responsable de la gouvernance d'entreprise a commencé à superviser la stratégie en matière de responsabilité sociale de la société, la politique environnementale, l'assurance du risque et la gouvernance du risque à la propriété.

Tous les membres du comité responsable de la gouvernance d'entreprise sont indépendants.

Comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération

Le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration est responsable de concevoir des lignes directrices et la philosophie de la société sur la rémunération des membres de la direction, ainsi que de superviser la planification de la relève de la direction supérieure et les pratiques en matière de respect en milieu de travail. Le comité fixe également les objectifs à atteindre pour le chef de la direction ainsi que ceux qui touchent la rémunération, évalue le rendement du chef de la direction et propose au conseil d'administration les conditions de rémunération du chef de la direction en fonction de son évaluation.

Le comité gère les mesures afférentes supplémentaires reliées à la retraite (autres que les régimes de retraite enregistrés) de l'équipe de la haute direction et tous les régimes de rémunération incitative fondée sur les actions de l'entreprise. De plus, il détermine la rémunération des membres de la direction et évalue les risques qui y sont associés. En 2011, le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération a commencé à superviser la politique d'éthique avec le comité d'audit. Il supervise également les politiques en matière de santé et de sécurité, la continuité des affaires et la planification des mesures en cas d'urgence ou de sinistre.

Tous les membres du comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration sont indépendants.

Comité de retraite

Le mandat du comité de retraite consiste à superviser l'administration, la déclaration financière et les activités d'investissement du régime de retraite à l'intention des cadres et des professionnels de TELUS Corporation, du régime de retraite à cotisations déterminées de TELUS, du régime de retraite de TELUS Edmonton, du régime de retraite de TELUS Corporation, du régime de retraite à prestations déterminées de TELUS Québec, de tout régime remplaçant, de toutes les mesures afférentes supplémentaires reliées à la retraite et mandatées par le conseil d'administration, ainsi que de tous les fonds en fiducie (collectivement, les « régimes de retraite ») qui y sont liés. Le comité est tenu de faire rapport au conseil d'administration de l'équilibre technique des régimes de retraite, de leurs aspects administratifs, de la politique de placements, du rendement des portefeuilles et du respect de la législation pertinente. De temps à autre, le comité peut recommander au conseil d'administration, aux fins d'approbation, des changements fondamentaux dans la nature et la structure de gouvernance de tout régime de retraite.

Tous les membres du comité de retraite sont indépendants



Rapport de certification

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

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

Nous avons procédé à l'examen des indicateurs de performance sélectionnés à l'échelle de l'entreprise et au niveau des unités fonctionnelles du rapport 2011 de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise et le développement durable (le « rapport ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2011. La responsabilité de la collecte et de la présentation des indicateurs et de l'information contenus dans le rapport incombe à la direction de TELUS. Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur les indicateurs de performance sélectionnés.

La sélection des indicateurs de performance ainsi que leur présentation dans le rapport relevaient de TELUS. Nous avons procédé à l'examen des indicateurs quantitatifs sélectionnés, mentionnés dans l'annexe A, ainsi que de la déclaration par TELUS selon laquelle elle a atteint le niveau A+ de conformité aux exigences de la GRI. Notre examen ne portait pas sur les sections narratives du rapport, présentées dans les notes annexes, sauf lorsque des indicateurs de performance sélectionnés y figuraient. Notre responsabilité consiste à déterminer de façon indépendante si un élément jetant un doute sur la présentation fidèle, dans tous leurs aspects significatifs, des indicateurs de performance sélectionnés, selon les lignes directrices G3 en matière de présentation de l'information sur le développement durable (version de 2006) de la Global Reporting Initiative (GRI), a été porté à notre attention. Les définitions des lignes directrices G3 de la GRI sont disponibles à l'adresse globalreporting.org.

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

Nous avons effectué notre examen conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, élaborée par l'International Federation of Accountants. Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des indicateurs de performance sélectionnés que nous avons examinés. Nos critères d'examen étaient fondés sur les lignes directrices G3 en matière de présentation de

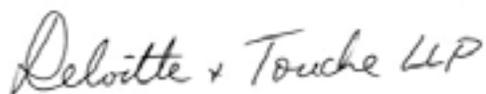
l'information sur le développement durable (version de 2006) de la Global Reporting Initiative (GRI). Nos procédures ont inclus, notamment :

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

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

Ce que nous avons constaté – Notre conclusion

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



Deloitte & Touche s.r.l.
 Comptables agréés
 Vancouver (Colombie-Britannique) Canada
 Le 5 juin 2012

Membre de Deloitte Touche Tohmatsu

Annexe A — Principaux indicateurs de performance examinés

Principaux indicateurs de performance examinés

Les principaux indicateurs de performance suivants étaient inclus dans notre examen du rapport de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise pour l'exercice clos le 31 décembre 2011.

GRI Ref	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2011
EC1	Investissement dans les communautés	Canada	46 199 651 \$
EN1	Consommation de papier	Canada	29 millions de feuilles
EN3	Total de la consommation d'énergie – Sources directes	Échelle de la société	315 925 kWh (en milliers)
EN4	Total de la consommation d'énergie – Sources indirectes	Canada	773 607 kWh (en milliers)
EN16	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Canada	70 000 tonnes d'équivalent CO2
EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Canada	294 000 tonnes d'équivalent CO2
EN23	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	35
EN23	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	176
EN23	Volume total estimatif des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 9 827 litres Gaz : 1 656 kg
EN26	Nombre d'évaluations et d'inspections environnementales de sites	Canada	Par conseiller en environnement : 50 Par membre du personnel sur le terrain : 1 740
EN26	Nombre de mises à niveau des systèmes de carburant	Canada	13
EN26	Nombre de sites de remise en état actifs et fermés	Canada	33
HR4	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de l'homme	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 10 Nouveaux dossiers ouverts : 24 Dossiers fermés : 10 Dossiers toujours en cours : 24
LA1	Effectif total – Par région	Échelle de la société	Colombie-Britannique : 8 123 Alberta : 6 324 Ontario : 7 592 Québec : 5 456 International : 13 588 Total : 41 083
LA1	Effectif total – Par type d'emploi	Échelle de la société	Régulier (Canada) : 40 296 Temporaire (Canada) : 787 Régulier (international) : 13 053 Temporaire (international) : 123 Total : 41 083
LA2	Taux de rotation volontaire du personnel	Canada	8,6 %
LA4	Syndicalisation – Pourcentage de l'effectif syndiqué	Échelle de la société	Services filaires : 50 % Services mobiles : 36 % TELUS International : 0 %
LA7	Taux d'accidents donnant lieu à des arrêts de travail	Canada	0,74
LA7	Taux d'absentéisme	Canada	7,21
LA10	Dépenses d'investissement liées à l'apprentissage	Canada	20 400 000 \$
LA13	Données démographiques sur l'effectif – Sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Canada	Femmes : 37,5 % Minorités visibles : 16 % Personnes handicapées : 3 % Autochtones : 1,6 %
s.o.	Frais relatifs aux activités de reconnaissance des employés	Canada	9 760 000 \$

GRI Ref	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2011
s.o.	Engagement des employés – Pourcentage d'employés satisfaits de leur emploi	Échelle de la société	70 %
SO3	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Canada	100 %
SO4	Total du nombre de demandes et de plaintes adressées au Bureau d'éthique de TELUS	Canada	302
SO4	Nombre de demandes et de plaintes adressées au Bureau d'éthique de TELUS relatives à la politique d'éthique de TELUS	Canada	265
SO4	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Canada	65

Pacte mondial des Nations Unies

Pacte mondial des Nations Unies – Production de rapports

Les Nations Unies ont élaboré une entente mondiale, ou pacte, pour aider les entreprises à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur 10 principes universellement acceptés touchant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. TELUS soutient ce pacte et respecte ses principes dans le cadre de ses rapports. L'entreprise est devenue signataire du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU) en 2010 et a continué de respecter ses engagements en 2011.



Droits de la personne

Défense des droits de la personne

Principe n° 1 du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU) : Les entreprises sont invitées à appuyer et respecter la protection des droits de la personne à l'échelle internationale au sein de leur cercle d'influence.

TELUS s'engage depuis longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne. Notre engagement à respecter la Loi canadienne des droits de la personne et la Loi sur l'équité en matière d'emploi est au cœur des politiques et du cadre de gestion de notre entreprise depuis de nombreuses années.

La [politique d'éthique de TELUS](#) relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris des membres du conseil d'administration de TELUS, peu importe l'endroit où nous faisons des affaires. La Politique d'éthique officialise notre engagement envers la protection des droits de la personne en vigueur à l'échelle internationale. Cette politique est mise à jour chaque année et hébergée sur les sites web internes et externes de TELUS. Chaque année, tous les membres de l'équipe sont tenus de suivre la dernière version du cours sur l'éthique de TELUS. Les membres de l'équipe peuvent obtenir plus de détails dans la politique sur le respect en milieu de travail qui s'applique également à tous les emplacements où TELUS fait affaire.

En plus de respecter ces deux politiques, TELUS International respecte les lois locales en matière de droits de la personne dans tous les endroits où nous

exerçons nos activités à l'échelle internationale. TELUS International offre des solutions de centre de contact et d'impartition des processus opérationnels à plusieurs emplacements et dans plusieurs langues, à TELUS et à des entreprises de calibre mondial. Ces centres de contact sont situés dans divers pays, notamment aux Philippines, dans deux pays d'Amérique centrale et aux É.-U.

Chaque année, TELUS exige que les membres de son équipe et les contractuels suivent un cours de formation en ligne qui décrit les principaux aspects des politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. Tous les membres de l'équipe et plus de 90 p. 100 des contractuels ont terminé le cours intitulé Intégrité 2011. De plus, TELUS a mis sur pied une formation précise fondée sur sa politique de respect en milieu de travail.

Des processus de gestion et de contrôle appropriés sont en place afin de superviser les pratiques de l'entreprise. Des conventions collectives indiquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage qui sont à la disposition des membres de l'équipe visés par de telles conventions. Les plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail, qui produit des rapports trimestriels pour le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du [conseil d'administration de TELUS](#). La LigneÉthique de TELUS apporte le soutien requis aux membres de l'équipe qui font face à des questions ou problèmes éthiques au sujet de l'entreprise. On incite tous les membres de l'équipe à utiliser la LigneÉthique pour poser des questions de façon anonyme et confidentielle, demander du soutien et dénoncer en toute bonne foi la constatation d'une violation à la politique d'éthique ou à la législation ou d'une pratique commerciale ou question de comptabilité ou d'audit douteuse. Toutes les situations signalées à la LigneÉthique sont prises au sérieux et prises en charge par le bureau d'éthique, qui produit des rapports trimestriels pour le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération, ainsi que le comité d'audit du conseil d'administration de TELUS.

TELUS a également finalisé son [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) en 2011, qui fixe les pratiques sociales et environnementales auxquelles les partenaires d'affaires de TELUS doivent adhérer. Ce code est conforme aux 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies et sera mis en œuvre en 2012.

Grâce au Code de conduite à l'intention des fournisseurs, nous veillons à octroyer des contrats aux fournisseurs qui :

- se sont clairement engagés envers le développement durable, comme nous l'avons fait;
- veillent au bien-être de leurs employés, de leurs contractuels, ainsi que des membres de leurs collectivités en adoptant des principes en matière d'éthique, de main-d'œuvre et d'environnement.



Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS s'appuie sur les normes généralement reconnues en éthique des affaires qui s'appliquent à tous nos fournisseurs.

Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs :

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

Principe n° 2 du PMNU : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de la personne.

L'importance que TELUS accorde au respect en milieu de travail témoigne de notre engagement à créer un environnement de travail positif, professionnel et sécuritaire. Il s'agit de la pierre angulaire de nos valeurs et de notre culture d'entreprise. Lorsqu'il y a respect mutuel, il y a amélioration des relations de travail, du travail d'équipe et de la productivité. Afin de favoriser le respect de cette priorité, TELUS a mis sur pied un bureau responsable du respect en milieu de travail en 2004. Celui-ci supervise notre politique de respect en milieu de travail et s'efforce de résoudre les problèmes en milieu de travail.

Chaque année, le cours de formation obligatoire intitulé Intégrité traite des principaux aspects de notre politique de respect en milieu de travail, y compris les droits de la personne. De plus, tous les nouveaux membres de l'équipe reçoivent une formation sur cette politique. Nous avons comme objectif principal d'aider les membres de l'équipe à comprendre la loi et les comportements qui sont attendus de leur part, ainsi que les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir.

TELUS analyse les plaintes soumises par les membres de l'équipe à la [Commission canadienne des droits de la personne](#) pour déterminer si certaines pratiques internes soulèvent des préoccupations ou nécessitent une attention particulière.

Normes du travail

Promotion de la liberté syndicale et droit de négociation collective

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

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

Les membres de l'équipe ont la liberté de se joindre à un syndicat, là où la loi le permet. TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications ont conclu une nouvelle convention collective que les membres du syndicat ont ratifiée et qui est entrée en vigueur le 9 juin 2011. La nouvelle convention collective s'applique à environ 11 250 membres de l'équipe et arrive à échéance le 31 décembre 2015. En voici les faits saillants : amélioration des dispositions sur les heures de travail et les horaires des membres de l'équipe de première ligne axés sur l'expérience client, amélioration de la capacité à réembaucher des membres de l'équipe retraités et dispositions permettant la participation continue aux programmes de télétravail et Styles de travail de TELUS.

La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), s'appliquant à près de 510 membres de l'équipe au Québec, est arrivée à échéance le 31 décembre 2011. Selon la convention collective et le Code canadien du travail, les modalités de la convention collective actuelle établie entre TELUS et le SAMT continuent de s'appliquer durant les négociations. Des discussions visant à renouveler la convention collective sont en cours.

En août 2010, une convention collective a été établie avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), qui s'applique actuellement à environ 960 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes du secteur filaire de TELUS au Québec. Cette convention collective est en vigueur jusqu'au 31 décembre 2014. En voici les faits saillants : amélioration de l'impartition au moyen d'une hausse des indemnités de départ volontaire ou de transfert pour les membres de l'équipe concernés, création de forums d'intérêts communs entre TELUS et le SQET et adoption du régime d'avantages sociaux flexibles de l'entreprise.

En 2010, la société affiliée TELUS Solutions de sourçage inc. a renégocié ses deux conventions collectives. La convention avec le British Columbia Government and Services Employees' Union, couvrant environ 60 membres



de l'équipe, expire le 30 avril 2013 et la convention avec le Syndicat canadien de la fonction publique, qui couvre près de 20 membres de l'équipe, prend fin le 31 décembre 2012.

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

Dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucune personne contrainte au travail et désapprouve le travail forcé. La Politique d'éthique de TELUS prévoit également que tous les membres de l'équipe ont droit à un milieu de travail sécuritaire et sans violence et que la violence en milieu de travail est considérée comme une question d'ordre criminel. TELUS possède une politique de signalement et d'enquête pour la prévention de la violence en milieu de travail. Notre code de conduite à l'intention des fournisseurs aborde le travail forcé et interdit l'emploi de personnes contraintes au travail dans notre chaîne d'approvisionnement.

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

Dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucun enfant et désapprouve le travail des enfants. Notre code de conduite à l'intention des fournisseurs aborde le travail des enfants et interdit l'emploi de main-d'œuvre enfantine dans notre chaîne d'approvisionnement.

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

La politique d'éthique de TELUS prévoit que chaque membre de l'équipe a droit à un milieu de travail sans discrimination et harcèlement. L'équipe TELUS accorde une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. Afin de favoriser une sensibilisation à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, les conditions d'embauche stipulent que tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation annuelle en ligne comme indiqué au Principe n° 1.

Environnement

Soutien aux initiatives environnementales

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

Conformément à notre valeur d'esprit d'équipe, la responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe à nos conseillers en matière d'environnement ainsi qu'aux membres de la haute direction de tous les secteurs de l'entreprise ayant une expertise spécifique, comme Gestion du risque, Stratégie de technologie, Exploitation du réseau, Exploitation des biens immobiliers, Services d'approvisionnement, Approvisionnement et Stratégie réseau. Le comité responsable de la gouvernance d'entreprise du [conseil d'administration de TELUS](#) reçoit des rapports trimestriels sur les activités continues de TELUS en matière de gestion des risques environnementaux, une responsabilité autrefois assumée par le comité d'audit du conseil d'administration de TELUS.

L'équipe Responsabilité sociale de la société et environnement, qui relève du service de la Gestion du risque de l'unité d'affaires des Finances, regroupe des professionnels de partout au Canada. Cette équipe est responsable des programmes environnementaux de l'entreprise, notamment notre système de gestion environnementale. La [politique environnementale](#) explique l'engagement de TELUS par rapport à sa responsabilité environnementale. TELUS a un système de gestion environnementale (SGE) en bonne et due forme depuis le milieu des années 1990. Fixé en 2009, notre objectif actuel consiste à harmoniser nos programmes SGE avec la norme ISO 14001:2004 d'ici 2014. En 2011, nous avons poursuivi l'exécution du plan de mise en œuvre et l'harmonisation des programmes de stockage des poteaux électriques avec la norme ISO 4001:2004.

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

À TELUS, notre culture de développement durable et de respect de l'environnement est bien ancrée grâce à près de 20 ans d'efforts ciblés dans ce domaine. Depuis la publication de notre premier rapport environnemental, en 1992, nous avons continuellement amélioré notre programme de développement durable et de gestion environnementale afin d'appuyer ce qui constitue selon nous le meilleur programme de responsabilité sociale de l'entreprise de notre catégorie. Nos pratiques de divulgation sont désormais harmonisées avec le niveau A+ de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports. De plus, TELUS a été reconnue à titre de chef de file nord-américain ou mondial de l'indice Dow Jones de viabilité économique au cours des

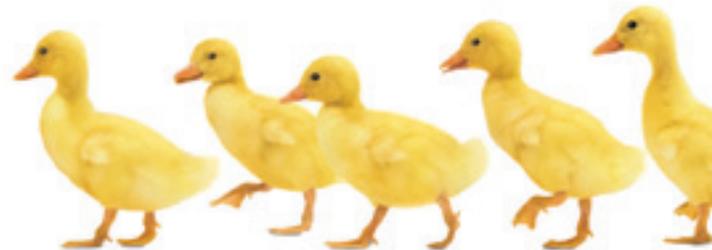
10 dernières années et nommée à deux reprises parmi les chefs de file de la divulgation des émissions de carbone par le Carbon Disclosure Project. La section Environnement du rapport 2011 sur la RSS présente tous les détails de nos initiatives pour favoriser une plus grande responsabilité environnementale.

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

TELUS offre plusieurs technologies respectueuses de l'environnement, à l'interne comme à l'externe. Non seulement les technologies internes appuient nos efforts de durabilité et contribuent à l'atteinte de nos propres objectifs, elles présentent également des avantages pour la société dans son ensemble, car elles permettent de réduire l'utilisation des ressources et les émissions de gaz à effet de serre. Nous investissons actuellement dans des projets novateurs de réduction de la consommation d'énergie :

- TELUS construit deux centres de données Internet modulaires et conformes aux normes LEED Or au Québec et en Colombie-Britannique. Ces installations ultra-efficaces ont un indicateur d'efficacité énergétique** (de l'anglais Power Usage Effectiveness [PUE]) de 1,15.
- TELUS mène de nouveaux projets pilotes liés au chauffage, à la ventilation et à la climatisation sur plus de 20 sites et lance des projets d'utilisation du réseau entraînant l'élimination du gaspillage de près d'un million de kWh.
- Le Service de l'immobilier de TELUS a mis en œuvre des projets de consolidation immobilière et a lancé le programme Styles de travail de TELUS, entraînant une diminution de la consommation d'énergie de près de 20 millions de kWh.
- L'équipe Soutien de l'infrastructure des services nationaux de TELUS a retiré l'équipement désuet, a lancé des projets d'optimisation du réseau et a accru l'efficacité au sein des infrastructures actuelles, ce qui a permis l'élimination de près de trois millions de kWh sur le réseau.
- Les projets de rationalisation du serveur de l'équipe Transformation de l'entreprise ont permis l'élimination de près de 450 000 kWh en pertes énergétiques.
- Les projets de l'équipe Transformation du réseau de TELUS, comme l'installation de systèmes de contrôle de la température, la mise à niveau des infrastructures, les projets de climatisation des centres de données ainsi que la mise à niveau du système de chauffage, de ventilation et de climatisation ont permis l'élimination de près de 9,5 kWh en pertes énergétiques.
- TELUS communique avec de nombreuses grandes entreprises dans le cadre d'un réseau portant sur la durabilité afin de discuter et de s'échanger des pratiques exemplaires.

Les technologies de vidéoconférence et de téléconférence de TELUS fournissent aux clients et aux membres de l'équipe une solution de recharge conviviale aux déplacements. L'industrie des télécommunications dans son ensemble offre un mécanisme de communication de l'information qui réduit le besoin de se déplacer.



Lutte contre la corruption

Actions éthiques

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

La [Politique d'éthique de TELUS](#) mentionne que nous désapprouvons la corruption, ce qui comprend les pots-de-vin et l'extorsion, directe ou indirecte par l'entremise d'un agent ou d'un tiers. Comme il est indiqué au Principe n° 1, notre politique d'éthique est mise à jour chaque année et tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation annuelle sur l'éthique.

En 2011, la mise à jour de notre politique a été effectuée parallèlement à un examen de la documentation et des lois actuelles concernant les pots-de-vin et la corruption, notamment la loi britannique contre la corruption (UK Bribery Act of 2010), pour assurer notre conformité à toutes les exigences. Le Code de conduite de TELUS pour les activités liées aux ventes d'affaires (document interne) mentionne également que les membres de l'équipe TELUS qui travaillent à l'étranger ou qui ont des échanges avec des agents étrangers au Canada doivent se conformer aux lois canadiennes et d'ailleurs interdisant les pots-de-vin et la corruption. Par exemple, la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers interdit à quiconque d'offrir un prêt, une récompense, un avantage ou un bénéfice « de quelque nature que ce soit » afin d'inciter un agent à utiliser sa position pour influencer les décisions d'un État étranger. Si un membre de l'équipe a des motifs de croire qu'un collègue est impliqué dans des actes de corruption ou de fraude à l'égard d'un client, il doit en faire part immédiatement à un dirigeant. Une telle activité est contraire à nos pratiques d'affaires, à notre Politique d'éthique et à ce Code de conduite, et pourrait entraîner d'importantes conséquences pour les personnes en cause ainsi que pour la société. Notre nouveau [code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) mentionne également que nous nous attendons à ce que nos fournisseurs d'abstiennent de participer à toute forme de corruption, y compris les pots-de-vin et l'extorsion.

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

Le présent rapport a été préparé à l'aide des lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3). L'index ci-dessous vous indique où trouver les renseignements relatifs à chacun des critères de la GRI, soit dans le présent rapport, soit dans le rapport annuel 2010 de TELUS. Ensemble, ces rapports constituent une source de renseignements sur le rendement financier, social et environnemental de TELUS.

Le rapport 2010 sur la responsabilité sociale de la société (RSS) couvre la période de l'année civile 2010 et l'information qu'il contient se rapporte uniquement à cette période. TELUS publie des rapports annuels sur la RSS depuis 1997. Toutes les questions à propos du contenu du rapport 2010 sur la RSS doivent être soumises à sustainability@telus.com.

Tout au long de l'année, nous déclarons également des renseignements aux indices Dow Jones de viabilité économique, aux indices FTSE4Good, au Carbon Disclosure Project et à d'autres organismes qui aident les investisseurs à comprendre le rendement économique, environnemental et social des entreprises.

Pour la période couverte par ce rapport, TELUS déclare volontairement avoir atteint le niveau A+, d'après l'évaluation du contenu du rapport selon les critères définissant les niveaux d'application de la GRI. PricewaterhouseCoopers a mené une vérification relative à la déclaration de TELUS selon laquelle elle a obtenu la cote A+ en matière de conformité aux exigences de la GRI. Selon l'analyse fournie dans son rapport de vérification indépendante, elle n'a rien relevé qui pourrait indiquer que cette déclaration n'est pas présentée, à tous les égards importants, conformément aux critères pertinents. PricewaterhouseCoopers a effectué une vérification restreinte des indicateurs arborant tout au long du rapport le symbole **A**.

TELUS appuie le Pacte mondial des Nations Unies et ses 10 principes visant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. La section sur la communication des progrès de notre rapport sur la responsabilité sociale de la société couvre les progrès réalisés par TELUS en 2010 dans ces secteurs en lien avec les principes du Pacte (qui sont indiqués dans le tableau).

Niveau d'application du rapport		C	C+	B	B+	A	A+
Éléments d'information requis	Informations G3 sur le profil EXTRAIT	Rapport sur : 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15		Rapport sur tous les critères mentionnés au niveau C plus : 1.2 3.9, 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17		Mêmes critères que pour le niveau B	
	Informations G3 sur l'approche en matière de gestion EXTRAIT	Pas nécessaire	Vérification externe du rapport	Informations sur l'approche en matière de gestion pour chaque catégorie d'indicateurs	Vérification externe du rapport	Informations sur l'approche en matière de gestion pour chaque catégorie d'indicateurs	Vérification externe du rapport
	Indicateurs de performance G3 et indicateurs de performance du supplément sectoriel EXTRAIT	Renseignements sur un minimum de 10 indicateurs de performance, dont au moins un dans chacune des catégories suivantes : Économie, Société et Environnement		Renseignements sur un minimum de 20 indicateurs de performance, dont au moins un dans chacune des catégories suivantes : Économie, Environnement, Droits de l'homme, Emploi, Société et Responsabilité du fait des produits		Renseignements sur chaque indicateur de base G3 et indicateur du supplément sectoriel* en respectant le principe de l'importance relative soit : a) en rendant compte sur l'indicateur ou b) en expliquant la raison de son omission.	



*Supplément sectoriel dans la version finale

Profil

Description	Page	Principes
1.1 Déclaration du chef de la direction	5-9	Énoncé de soutien
1.2 Déclaration à propos des répercussions, risques et possibilités clés	5-9 10-11	Principes 7, 8 et 9

Profil de l'entreprise

Description	Page	Principes
2.1 Nom de l'organisme qui produit le rapport	2	
2.2 Principaux services	2	
2.3 Structure opérationnelle – principale division, sociétés d'exploitation	http://about.telus.com/community/english/about_us/company_overview	
2.4 Emplacement du siège social	http://about.telus.com/community/english/investor_relations/contacts	
2.5 Pays dans lesquels TELUS exerce ses activités	http://www.telusinternational.com/about/locations	
2.6 Régime de propriété	http://about.telus.com/community/english/about_us/company_overview	
2.7 Marchés desservis	68	
2.8 Taille de l'entreprise	60, 124	
2.9 Changements importants – ouvertures, fermetures, structure	5-9	
2.10 Prix remportés au cours de la période visée par le rapport	En ligne seulement	

Paramètres du rapport

Description	Page	Principes
3.1 Période visée par le rapport	30	
3.2 Date du dernier rapport publié	30	
3.3 Cycle de préparation du rapport	Annuel	
3.4 Personne-ressource pour toute question	30	
3.5 Processus de détermination du contenu du rapport	32, 53, 83	
3.6 Périmètre du rapport	30	
3.7 Limite à la portée du rapport	30	
3.8 Principes de communication de l'information sur les initiatives pouvant avoir une incidence sur les comparaisons entre une période et une autre	Ne s'applique pas à la portée de notre rapport	
3.9 Décision de mettre ou non en application les principes mondiaux d'élaboration de rapports	53	
3.10 Explication du redressement des renseignements fournis dans les rapports précédents	Se trouve dans le rapport où la mise au point a été faite	
3.11 Modifications majeures des méthodes de mesure	Not applicable	

Description	Page	Principes
3.12 Tableau indiquant où se trouvent dans le rapport les éléments d'information requis	53	
3.13 Politique et pratique actuelle pour obtenir une vérification externe du rapport	41	

Gouvernance, engagements et mobilisation

Description	Page	Principes
4.1 Structure de gouvernance de l'entreprise, y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance et responsables de tâches spécifiques comme la définition de la stratégie ou la supervision de l'entreprise	35	
4.2 Indiquer si le président du conseil d'administration est également membre de la haute direction, et si c'est le cas, préciser sa fonction et les motifs qui justifient cette disposition	En ligne seulement	
4.3 Pour les organisations dotées d'un conseil d'administration à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants ou ne faisant pas partie de la haute direction	35	
4.4 Mécanismes permettant aux intervenants de faire des recommandations	http://about.telus.com/community/english/investor_relations/contacts	
4.5 Liens entre la rémunération des membres de la direction et la performance de l'entreprise	La rémunération est abordée à la page 61 de la circulaire d'information.	
4.6 Processus mis en place par la direction pour éviter les conflits d'intérêts	35	
4.7 Processus pour vérifier l'expertise des membres du conseil d'administration	Sujet abordé dans la circulaire d'information	
4.8 Mission, valeurs, codes de bonne conduite et politiques relativement au rendement économique, social et environnemental	154, 15, 35	
4.9 Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'entreprise gère son rendement économique, social et environnemental et l'état de la mise en œuvre	35	
4.10 Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, notamment du point de vue économique, environnemental et social	35	
4.11 Discussion sur la manière dont le principe de précaution est abordé	35	
4.12 Chartes ou principes d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, que l'entreprise applique ou auxquels elle donne son aval	53, 45	
4.13 Affiliation à des associations (p. ex., associations de l'industrie) ou organisations de défense nationales et internationales dans lesquelles l'organisation détient des postes dans les entités de gouvernance; participe à des projets ou comités; assure un financement important autre que les frais d'adhésion; ou considère l'adhésion à titre stratégique)	45, 96-106	
4.14 Intervenants embauchés par l'entreprise	12	Principe 10

Description	Page	Principes
4.15 Principes permettant de sélectionner les intervenants	12	Principe 10
4.16 Approches concernant la mobilisation des intervenants, y compris la fréquence de la mobilisation selon le type et le groupe d'intervenants	12	Principe 10
4.17 Principales questions et préoccupations soulevées par la mobilisation des intervenants et réponse de l'organisation à ces principales questions et préoccupations, notamment dans le cadre de ses rapports	12, 83, 176, 102	Principe 10

Indicateurs de rendement économique

Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion			
	Économie	15	
Performance économique			
EC1 Clé	Valeur économique directe générée et distribuée, comprenant notamment les produits d'exploitation, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis, les montants versés aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements	26, 102-108	
EC2 Clé	Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques	176	Principe 7
EC3 Clé	Couverture des obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	26, 117	
EC4 Clé	Subventions et aides publiques importantes reçues	http://about.telus.com/investors/annualreport2011/files/pdf/fr/ar.pdf Page 168	
Présence sur le marché			
EC5 Additionnel	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites d'exploitation	117	
EC6 Clé	Politiques, pratiques et part des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation	72	
EC7 Clé	Procédures d'embauche locale et proportion de membres de la haute direction embauchés localement sur les principaux sites d'exploitation	160	

Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Retombées économiques indirectes			
EC8 Clé	Développement des services et des projets d'infrastructure servant principalement l'intérêt public, et les répercussions des investissements afférents, qu'il s'agisse de prestations commerciales, en nature ou à titre gratuit	5, 72, 75, 80	
EC9 Additionnel	Compréhension et description des répercussions économiques indirectes importantes, y compris la portée de ces répercussions		

Indicateurs de rendement social

Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion			
	Investissement communautaire	17	
	Membres de l'équipe	19	
	Droits de la personne	20	Principes 1, 2, et 6
Emploi			
LA1 Clé	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	124-169	
LA2 Clé	Roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	150	
LA3 Additionnel	Avantages versés aux salariés à temps plein qui ne sont pas versés aux salariés temporaires ou à temps partiel, par activités majeures	151	
Relations de travail			
LA4 Clé	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective	96	Principes 1 et 3
LA5 Clé	Délai minimal de préavis relativement aux changements opérationnels et indications de ce délai dans les conventions collectives.	96	Principe 3
Santé et sécurité au travail			
LA6 Additionnel	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes sur la santé et la sécurité chargés de surveiller l'application des programmes de santé et de sécurité au travail et de donner leur avis à propos de ces programmes	96	Principe 1

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
LA7	Clé	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique	166-169	Principe 1
LA8	Clé	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les membres de l'effectif, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave	163	Principe 1
LA9	Additionnel	Sujets relatifs à la santé et à la sécurité traités dans les ententes officielles avec les syndicats	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente	
Formation et éducation				
LA10	Clé	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé et par catégorie professionnelle	142	
LA11	Additionnel	Programmes de développement des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité des employés et à les aider à gérer leur fin de carrière	142	
LA12	Additionnel	Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement de carrière	142, 35	
Diversity and Equal Opportunity				
LA13	Clé	Composition des entités de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	35, 128	Principes 1 et 6
LA14	Clé	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	150	
Performance sociale : Droits de la personne				
HR1	Clé	Pourcentage du nombre total des ententes d'investissement importantes comprenant des dispositions relatives aux droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne	20, 22	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
HR2	Clé	Pourcentage des principaux fournisseurs et sous-traitants qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne et mesures prises à cet égard	22	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
HR3	Additionnel	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans le cadre des activités de l'entreprise, y compris le pourcentage d'employés formés	154	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
Non discrimination				
HR4	Clé	Nombre total d'incidents ayant trait à la discrimination et mesures prises à cet égard	154	
Liberté syndicale et droit de négociation collective				
HR5	Clé	Activités au cours desquelles la liberté syndicale et le droit de négociation collective risquent d'être menacés; mesures prises pour faire valoir ces droits	La Politique d'éthique de TELUS confère la liberté syndicale et le droit de négociation collective à tous les employés.	Principes 1, 2 et 3
Interdiction du travail des enfants				
HR6	Clé	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents impliquant le travail des enfants et mesures prises pour contribuer à éliminer ce type de travail	Page 45 TELUS interdit l'utilisation de main-d'œuvre infantile. De plus, TELUS est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, qui appuie l'abolition du travail des enfants. Ce sujet est également abordé dans notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs.	Principe 5
Abolition du travail forcé ou obligatoire				
HR7	Clé	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents ayant trait au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour éliminer ce type de travail	Page 45 TELUS interdit le travail forcé ou obligatoire et est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, qui demande l'élimination du travail forcé. Ce sujet est également abordé dans notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs.	Principe 4

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Pratiques de sécurité				
HR8	Additionnel	Pourcentage d'agents chargés de la sécurité ayant été formés conformément aux politiques ou procédures de l'entreprise relatives aux droits de la personne applicables aux activités d'exploitation	45	Principe 1 et 2

Droits des populations autochtones				
HR9	Clé	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones et mesures prises à cet égard	TELUS n'a relevé aucun incident ou acte de violation touchant les populations autochtones.	

Performance sociale : Société

Communauté				
SO1	Clé	Nature, portée et efficacité de tout programme et de toute pratique d'évaluation et de gestion des répercussions des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés	Cet indicateur est abordé en détail dans l'ensemble du rapport. Les indicateurs clés se trouvent, notamment, aux pages 68-72, 83-100	

Corruption				
SO2	Clé	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption	16, 35, 36	Principe 10
SO3	Clé	Pourcentage d'employés formés sur les politiques et procédures anticorruption de l'entreprise	154	Principe 10
SO4	Clé	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	154	Principe 10

Politique gouvernementale				
SO5	Clé	Positionnement politique, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying	81	Principes 1 à 10

SO6	Additionnel	Valeur totale des contributions versées en espèces et en nature aux partis politiques, politiciens et institutions connexes, par pays		
-----	-------------	---	--	--

Comportement anticoncurrentiel				
SO7	Additionnel	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions	http://about.telus.com/investors/annualreport2011/files/pdf/fr/ar.pdf (Section 10.9)	

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Respect des textes				
SO8	Clé	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements	http://about.telus.com/investors/annualreport2011/files/pdf/fr/ar.pdf (Section 10.9)	

Performance sociale : Responsabilité liée aux produits

Santé et sécurité des clients				
PR1	Clé	Étapes du cycle de vie où sont évaluées, en vue de leur amélioration, les répercussions des produits et services sur la santé et la sécurité, et pourcentage des principales catégories de produits et services soumises à ces procédures	TELUS n'a pas de mécanisme d'évaluation en place et n'a pas indiqué dans son rapport les étapes du cycle de vie ou les répercussions des produits sur la santé et la sécurité. Cependant, nos produits et services sont approuvés par toutes les entités juridiques ou de gouvernance pertinentes aux produits ou aux services que nous offrons.	Principes 1 à 10
PR2	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les répercussions sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat	188	

Étiquetage des produits et services				
PR3	Clé	Type de renseignements sur les produits et services requis par les procédures et pourcentage des produits et services importants soumis à ces exigences	TELUS n'en parle pas dans son rapport. Cependant, nos produits et services respectent toutes les lois et les exigences d'étiquetage.	

PR4	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	http://about.telus.com/investors/annualreport2011/files/pdf/fr/ar.pdf (Section 10.9)	
-----	-------------	--	--	--

PR5	Additionnel	Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, notamment les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle	83	
-----	-------------	--	----	--

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Communications marketing				
PR6	Clé	Programmes visant le respect des lois, normes et codes volontaires concernant les communications marketing, notamment la publicité, les offres promotionnelles et les commandites	15, 36	
PR7	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris publicité, offres promotionnelles et parrainages, par type de résultat	N'est pas indiqué dans le rapport	
Respect de la vie privée				
PR8	Additionnel	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données relatives aux clients	N'est pas indiqué dans le rapport	
Respect des textes				
PR9	Clé	Montant des amendes importantes pour non-respect des lois et règlements concernant la fourniture et l'utilisation des produits et services	http://about.telus.com/investors/annualreport2011/files/pdf/fr/ar.pdf (Section 10.9)	

Indicateurs de rendement environnemental

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion				
		Environnement	21	Principe 7
		Chaîne d'approvisionnement	22	Principes 1, 7, 8 et 9
Matières				
EN1	Clé	Consommation de matières en poids ou en volume	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise puisque nous ne sommes pas un fabricant; elle ne fait donc pas partie du rapport.	
EN2	Clé	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise puisque nous ne sommes pas un fabricant. TELUS a utilisé du papier de bureau fait de 30 p. 100 de fibres recyclées en 2011 et est en voie d'utiliser du papier fait de 50 p. 100 de fibres recyclées en 2012.	

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Énergie				
EN3	Clé	Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire	176	Principes 7 et 8
EN4	Clé	Consommation d'énergie indirecte, par source d'énergie primaire	176	Principes 7 et 8
EN5	Additionnel	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	176	Principes 7 et 8
EN6	Additionnel	Initiatives visant à fournir des produits et services écoénergétiques ou utilisant une énergie renouvelable, et réduction des besoins en énergie par suite de ces initiatives	176	Principes 7, 8 et 9
EN7	Additionnel	Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions obtenues	176	Principes 7 et 8
Eau				
EN8	Clé	Total des prélèvements d'eau, par source	186	
EN9	Additionnel	Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements		Ne s'applique pas aux activités de notre entreprise.
EN10	Additionnel	Pourcentage et total du volume d'eau recyclée et réutilisée		TELUS ne tient pas compte de cette mesure
Biodiversité				
EN11	Clé	Terrains détenus, loués ou gérés dans des zones riches en biodiversité		TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente
EN12	Additionnel	Répercussions importantes sur la biodiversité		TELUS n'estime pas que cela soit considérable, car elle n'entreprend aucune construction dans des régions où l'écosystème est fragile. De plus, ses activités n'ont aucune répercussion importante sur la biodiversité.
EN13	Additionnel	Habitats protégés ou restaurés		TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente
EN14	Additionnel	Stratégies, actions en cours et plans futurs liés à la gestion des répercussions sur la biodiversité		TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente
EN15	Additionnel	Nombre d'espèces menacées figurant sur la Liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction		TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente

Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Émissions, effluents et déchets			
EN16 Clé	Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids	176	Principes 7 et 8
EN17 Clé	Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids	176	Principes 7 et 8
EN18 Additionnel	Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues	176	Principes 7, 8 et 9
EN19 Clé	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	Calcul de l'équivalent CO ₂ en tonnes	Principes 7 et 8
EN20 Clé	Émissions d'oxyde nitrique, d'oxyde de soufre et autres émissions atmosphériques importantes, en poids	Calcul de l'équivalent CO ₂ en tonnes	Principes 7 et 8
EN21 Clé	Total des rejets dans l'eau, selon la qualité et la destination	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise et n'est donc pas indiquée dans le rapport	
EN22 Clé	Poids total des déchets, par type et par mode d'élimination	185	Principes 7 et 8
EN23 Clé	Nombre et volume totaux des déversements importants	189	Principe 8
EN24 Additionnel	Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes des annexes de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente	
EN25 Additionnel	Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe considérablement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'entreprise.	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente	
Produits et services			
EN26 Clé	Initiatives visant à atténuer les répercussions environnementales des produits et services, et portée des mesures d'atténuation	Toute la section Environnement. 172-192	Principes 7, 8 et 9
EN27 Clé	Pourcentage des produits vendus et de leurs emballages récupérés, par catégorie	TELUS n'a pas de système en place pour effectuer le suivi de cette mesure	

Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Respect des textes			
EN28 Clé	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements environnementaux	188	Principe 8
Transport			
EN29 Additionnel	Répercussions environnementales importantes liées au transport d'autres marchandises et matières utilisées par l'entreprise et au transport des membres du personnel	N'est pas indiqué dans le rapport	
Généralités			
EN30 Additionnel	Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type	N'est pas indiqué dans le rapport	



Économie

Croissance d'une économie durable

Nous misons sur la croissance économique durable au bénéfice de nos investisseurs, de nos clients, des membres de l'équipe, de nos fournisseurs et des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nos produits et services améliorent la vie des Canadiens, favorisent la réussite de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et à l'économie numérique canadienne, tout en produisant des résultats positifs à long terme pour nos investisseurs. Nous contribuons à l'économie par nos décisions d'achat, en payant des impôts, en créant de l'emploi, en favorisant l'innovation au moyen d'une technologie de l'information et de la communication à la fine pointe, de services et de savoir-faire au profit de nos clients, ainsi que de la recherche et du développement, tout en investissant dans la technologie de prochaine génération.

TELUS applique un programme actif de recherche et développement visant à répondre à la demande sur le marché en vue d'offrir des services de télécommunications plus complets et plus rapides aux clients. Nous estimons que la recherche et développement favorise l'innovation et la productivité en permettant la commercialisation et l'adoption de nouveaux produits, services et processus. Pour améliorer l'approche de TELUS en matière de recherche et développement, [TELUS Entreprises de risque](#) investit de manière conjointe avec des chefs de file en matière de capital de risque afin d'appuyer des entreprises en démarrage dans le secteur des télécommunications et qui se concentrent sur la convergence des services vocaux, de la transmission de données évoluées et des médias numériques et mobiles. Depuis juillet 2011, TELUS Entreprises de risque a investi près de 92 millions de dollars dans 30 entreprises, y compris 12 sociétés canadiennes. Douze entreprises actives figurent actuellement dans le portefeuille et des investissements d'environ 1,6 million de dollars ont été effectués en 2011.

En 2011, nous estimons à 2,4 p. 100 le ralentissement de la croissance économique canadienne, comparativement à 3,2 p. 100 en 2010. La Banque du Canada a déclaré dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2012 qu'elle s'attend à ce que la croissance économique du Canada soit de 2 p. 100 en 2012 et de 2,8 p. 100 en 2013. Il est prévu que l'Ouest canadien affiche la croissance la plus rapide en raison de la forte demande mondiale de produits.

La hausse des produits d'exploitation dans l'industrie canadienne des télécommunications (incluant le service de télévision et excluant les médias) en 2011 est estimée à 3 p. 100 pour se fixer juste au-delà de 51 milliards de dollars, les services mobiles et de transmission de données demeurant des moteurs de croissance pour le secteur. Par contre, les produits d'exploitation des services traditionnels de transmission de la voix dans le domaine filaire ont enregistré une baisse. Bell Canada (excluant les médias) et ses sociétés affiliées ont représenté près de 34 p. 100 du total des produits d'exploitation de l'industrie.

Les produits d'exploitation de TELUS, l'un des premiers fournisseurs de services de télécommunications au Canada, ont atteint 10,4 milliards de dollars en 2011, soit environ 20 p. 100 du total de l'industrie. Les produits d'exploitation annuels de TELUS ont connu une hausse de 6,2 p. 100, dont certains dans des secteurs à croissance élevée comme celui des services mobiles et de la transmission de données filaire, représentant près de 77 p. 100 de tous ses produits d'exploitation (comparativement à 74 p. 100 en 2010). L'entreprise vise une croissance de ses produits d'exploitation consolidés de 3 à 6 p. 100 en 2012.

Croissance des services mobiles

L'industrie canadienne des services mobiles a maintenu sa croissance en 2011 avec une hausse d'une année à l'autre estimée à près de 4,5 p. 100 de ses produits d'exploitation et de 2 p. 100 de ses bénéfices avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) (comparativement à 5 p. 100 et à 3 p. 100 respectivement en 2010).

Le marché canadien des services mobiles continue de croître à un rythme sain, avec près de 1,6 million de nouveaux abonnés en 2011, comparativement à 1,7 million en 2010. Cette croissance témoigne de la hausse du taux de pénétration (abonnés comme pourcentage de la population) en 2011 de près de 4,3 points de pourcentage pour se fixer juste au-delà de 77 p. 100, comparativement à une hausse de près de 4,4 points de pourcentage en 2010. Nous nous attendons à ce que le taux de pénétration des services mobiles au Canada continue de monter en 2012, de 4 à 4,5 points de pourcentage. Avec 77 p. 100 de pénétration, le marché canadien des services mobiles continue d'appuyer une croissance importante, ce qui est reflété par le marché généralement comparable des États-Unis où le taux de pénétration est d'environ 101 p. 100.

Croissance des produits d'exploitation

L'un des principaux moteurs de croissance des produits d'exploitation provenant des services mobiles demeure l'adoption et l'utilisation accrues des services de transmission de données comme la messagerie texte, les réseaux sociaux, la navigation web, les applications, les jeux et la diffusion vidéo en continu. En 2011 au Canada, les services mobiles de transmission



de données représentaient près de 30 p. 100 du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) de l'industrie. Ce chiffre se compare à près de 39 p. 100 aux États-Unis, à 31 p. 100 en Europe et à 52 p. 100 dans la région Asie-Pacifique, ce qui laisse croire à une possibilité de croissance importante et soutenue au Canada. La plus forte proportion d'utilisation de la transmission de données en Asie découle en partie d'un taux de pénétration très faible des services Internet filaires dans les foyers de plusieurs pays asiatiques. La plus forte proportion d'utilisation de la transmission de données aux États-Unis s'explique en partie par l'arrivée du iPhone d'Apple deux ans plus tôt qu'au Canada.

Croissance de la transmission de données

La croissance de la transmission de données est favorisée par la disponibilité, la gamme de modèles et la popularité croissantes des téléphones intelligents iPhone, Android et BlackBerry, ainsi que par l'augmentation de l'adoption des tablettes et des clés Internet mobile. Toutefois, la hausse des ventes de téléphones intelligents plus dispendieux se répercute sur les marges de l'industrie. À la signature d'une entente sur plusieurs années, les fournisseurs de services mobiles offrent habituellement une réduction intéressante sur le prix des appareils. Même si ces réductions génèrent d'abord une marge de profit négative, elles créent ensuite un PMAA plus important et réduisent le taux de désabonnement, ce qui entraîne plus de revenus et de valeur à long terme. Nous nous attendons à ce que les appareils de type tablette qui fonctionnent sur les réseaux mobiles connaissent une croissance rapide en 2012. Les clients désirent une connectivité mobile à Internet et utilisent de plus en plus des services évolués d'informatique mobile.

Nous nous attendons à ce que les principales plateformes mobiles offrent de plus en plus de services de contenu à diffusion en continu en 2012, comme la musique, la télévision et la vidéo, à mesure que les consommateurs se familiariseront avec l'infonuagique, une façon en ligne de traiter, de gérer et de stocker des données de manière économique. Nous nous attendons également à ce que toutes les principales plateformes mobiles deviennent compatibles avec les services d'infonuagique, de façon à permettre aux clients d'accéder à des données d'entreprises et personnelles (par exemple, des photos, des vidéos et de la musique diffusés en continu), d'à peu près n'importe où, sur n'importe quel appareil.

Croissance des services mobiles de transmission de données

Nous nous attendons à ce que la demande pour les services mobiles de transmission de données continue de croître. Voici quelques facteurs associés à cette demande croissante :

- des investissements soutenus dans des technologies de réseau plus rapides comme l'accès haute vitesse par paquets (HSPA+) à deux

canaux et LTE (Long Term Evolution) qui fournissent une expérience utilisateur plus riche et des applications plus utiles;

- un besoin croissant de connectivité personnelle et de réseau;
- une meilleure abordabilité et une sélection croissante de téléphones intelligents et d'appareils fonctionnant uniquement sur Internet, notamment les clés Internet mobile et les produits comme les tablettes et les lecteurs de livres électroniques;
- une intensification de la concurrence dans le domaine des services mobiles;
- une plus grande abordabilité des forfaits de transmission de données.

Croissance du trafic de données

La hausse du trafic de données représente une difficulté de plus en plus grande pour les réseaux des fournisseurs de services mobiles et la capacité de ces derniers à gérer et à servir ce trafic. Industrie Canada a annoncé des règles en vue de l'enchère de spectre supplémentaire pour les services mobiles, notamment les fréquences de 700 MHz, et qu'une enchère aurait lieu à la fin 2013 pour ce spectre. Industrie Canada a également annoncé son intention d'organiser une autre enchère de spectre pour les fréquences 2 500 MHz en 2014, ce qui convient mieux aux régions urbaines. Il est essentiel que le spectre supplémentaire soit largement répandu afin de maintenir la croissance rapide actuelle de la transmission de données, et que TELUS puisse acquérir du spectre dans les marchés urbains comme ruraux afin de répondre à la demande croissante.

Croissance du réseau et de la technologie

Pour mieux gérer la croissance prévue du trafic de données et de tirer profit de l'occasion de croissance des services mobiles au Canada, les fournisseurs canadiens établis de services mobiles continuent de déployer des réseaux mobiles haute vitesse de prochaine génération et de capacité accrue. En 2009, TELUS a réussi à lancer un réseau étendu de prochaine génération basé sur la technologie HSPA+ et amélioré ce réseau en mars 2011 grâce à l'ajout de la technologie 4G HSPA+ à deux canaux, offrant des vitesses maximales de transmission de données de 42 Mbit/s, selon les indications du fabricant (la vitesse moyenne de téléchargement attendue de 7 à 14 Mbit/s avec un appareil compatible, bien que la vitesse réelle puisse varier selon l'appareil utilisé, la topographie, les conditions environnementales, la congestion du réseau, la force du signal et d'autres facteurs). En plus des fonctions supérieures et de la capacité accrue qu'offre le réseau HSPA+, cette infrastructure mobile a permis le passage de TELUS à la technologie LTE, qui émerge rapidement tout comme la norme mondiale pour la transmission large bande mobile.

Les entreprises établies comme TELUS ont continué de mettre à niveau leur réseau et d'investir dans la nouvelle technologie LTE afin d'offrir des



services novateurs et les tout derniers appareils de transmission de données à leurs clients, tandis que les nouveaux joueurs se sont concentrés sur la réduction des prix et les services de base dans les grands centres urbains. TELUS a lancé des services sur son réseau urbain LTE en février 2012 et prévoit élargir sa couverture urbaine afin d'atteindre plus de 70 p. 100 de la population canadienne d'ici la fin de 2012. Nous nous attendons à ce que les technologies LTE offrent des vitesses de téléchargement maximales pouvant atteindre 75 Mbit/s, selon les données du fabricant (vitesses moyennes prévues de 12 à 25 Mbit/s), tout en présentant des améliorations importantes au plan de la capacité et du rendement du réseau. Le déploiement potentiel de la technologie LTE dans les régions rurales du Canada dépendra de l'acquisition par TELUS de spectre lors des prochaines enchères de fréquences de la bande de 700 MHz d'Industrie Canada, prévues en 2013.

Croissance de la concurrence

Nous nous attendons à ce que la concurrence entre les fournisseurs établis et les nouveaux joueurs sur le marché des services mobiles demeure très féroce en 2012.

Afin d'être plus concurrentiel sur le marché des services mobiles, TELUS a décidé de mettre l'accent sur l'expérience client. Nous avons continué de rehausser la marque TELUS grâce à l'évolution de notre approche claire et nette envers nos clients, lancée pour la première fois à la fin de 2009. Cette approche comprend notamment la diminution considérable du nombre de forfaits, l'envoi d'avis d'utilisation de données, la création de centres de formation en magasin, la simplification de notre gamme d'appareils, la facilitation du remplacement anticipé d'appareil et la fourniture de tarifs simplifiés et plus bas pour l'itinérance internationale. Cette approche Les clients d'abord a contribué à l'obtention de l'un des taux de désabonnement les plus bas de l'industrie canadienne des services mobiles. En 2011, TELUS a également rehaussé les offres de sa marque à succès Koodo axée sur la valeur en élargissant sa gamme de téléphones intelligents et ses options d'appels nationaux.

Étant donné l'exposition importante et croissante de TELUS aux services mobiles (52,5 p. 100 des produits d'exploitation et 58 p. 100 du BAIIA en 2011), ses marques solides, ses produits d'avant-garde à valeur ajoutée, la croissance de ses téléphones intelligents à haute valeur et ses nouvelles technologies de réseau à large bande, nous sommes bien positionnés pour offrir des services mobiles à de plus en plus de Canadiens et bénéficier d'une croissance soutenue dans le marché canadien des services mobiles.

Croissance des services filaires axés sur la transmission de données

Nous nous attendons à ce que le marché des télécommunications filaires demeure très concurrentiel en 2012 et à ce qu'il affiche une faible croissance des produits d'exploitation et une stabilité ou une baisse du BAIIA, étant donné

le déclin des services traditionnels comme les services téléphoniques locaux et interurbains en raison du passage de la clientèle aux services de courriel et de messagerie, ainsi qu'aux services mobiles et de voix sur IP (VoIP). À la fin de 2011, les quatre principaux câblodistributeurs au Canada s'étaient dotés d'une base de près de 3,9 millions d'abonnés aux services téléphoniques, ou une part du marché consommateur national de près de 32 p. 100, en hausse de 1 p. 100 par rapport à 2010. D'autres concurrents n'ayant pas d'installations offrent également des services de voix sur IP pour les appels locaux et interurbains, et revendent des solutions Internet haute vitesse. Cette concurrence, comme le changement technologique vers les services mobiles, continue de gruger les lignes résidentielles d'accès au réseau de TELUS et les produits d'exploitation pour les appels locaux et interurbains qui y sont associés. En 2011, les pertes totales de lignes d'accès au réseau de TELUS ont été de 3,9 p. 100 ou de 146 000, un résultat favorable par rapport à 2010 (où le nombre de lignes d'accès au réseau de TELUS avait baissé de 5,7 p. 100 ou de 227 000), ainsi qu'aux pairs nord-américains. L'amélioration de ce résultat en 2011 découle entre autres d'une meilleure rétention et fidélisation en réponse à de multiples offres et ensembles de services avec Télé OPTIK et Internet haute vitesse OPTIK.

Croissance des services de télévision

Les câblodistributeurs continuent d'accroître la vitesse de leur réseau Internet et le nombre d'offres d'acquisition de nouveaux clients. Les quatre principaux câblodistributeurs au Canada comptent plus de 5,6 millions d'abonnés Internet, en hausse par rapport aux 5,4 millions d'abonnés en 2010, tandis que les entreprises de télécommunications comptent 4,4 millions d'abonnés Internet, en hausse par rapport aux 4,3 millions d'abonnés en 2010. Bien que le marché du service Internet haute vitesse évolue avec un taux de pénétration de plus de 76 p. 100 dans l'Ouest canadien où TELUS est titulaire et de près de 75 p. 100 dans l'ensemble du pays, nous nous attendons à ce que le nombre d'abonnés continue de croître au cours des nombreuses années à venir.

Nous nous attendons à ce que la popularité croissante du visionnement de la télé n'importe où se poursuive, car les clients exigent de pouvoir consommer du contenu sur de multiples écrans, notamment les ordinateurs, les téléphones intelligents, les tablettes, ainsi que les téléviseurs. Au début de 2012, TELUS a lancé le service Télé OPTIK multiplateforme, qui permet aux clients de TELUS de regarder certains films ou émissions sur demande sur un ordinateur portable, une tablette ou un téléphone intelligent, et ce, partout et en tout temps. De plus, les fournisseurs de contenu supplémentaire (over-the-top) comme Netflix, Hulu, Apple et Google se livrent une bataille pour gagner une part des cotes d'écoute. Toutefois, il n'est pas clair si cette concurrence remplacera ou complétera simplement le service de télévision actuel. Les fournisseurs de services filaires surveillent ce qui se passe dans le domaine



du contenu supplémentaire et adaptent leur stratégie et leur approche de marketing en matière de contenu afin de rester concurrentiels devant ces offres non traditionnelles.

Croissance de la fidélisation grâce au choix

Afin de relever les défis que nous pose la concurrence dans le secteur traditionnel des services filaires, la stratégie de TELUS en matière de services résidentiels a permis d'accroître les produits d'exploitation, la rétention et la fidélisation au moyen de multiples offres de services. À la mi-2010, TELUS a lancé ses nouveaux services Télé OPTIK^{MC} (service de télévision sur IP propulsé par la plateforme Microsoft Mediaroom) et Internet OPTIK^{MC} dans les zones urbaines de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, puis dans l'Est du Québec. Les services OPTIK^{MC} offrent une expérience télévisuelle supérieure grâce à des services supérieurs et uniques comme ENP Multitélé (permettant aux clients d'enregistrer et de visionner des émissions sur un maximum de six téléviseurs), l'enregistrement à distance (permettant aux clients d'utiliser leur téléphone intelligent, leur tablette ou leur ordinateur branché à Internet pour configurer les enregistrements effectués à l'aide de l'ENP lorsqu'ils ne sont pas chez eux) et d'autres fonctions comme Facebook pour Télé.

Le service TELUS TV Satellite^{MC} en Alberta et en Colombie-Britannique complète l'ensemble de services Télé OPTIK^{MC} de l'entreprise afin de desservir des foyers situés à l'extérieur des zones de couverture urbaines et leurs environs du service Télé OPTIK^{MC}, et tire profit des capacités importantes de TELUS en matière de distribution et de marketing de masse. Ce service étend aussi le marché accessible pour TELUS TV^{MD} à plus de 90 p. 100 des foyers de ces deux provinces.

En 2011, TELUS a acquis 196 000 nouveaux abonnés au service de télévision et a accru sa base d'abonnés à ces services de 62 p. 100 pour atteindre 509 000 abonnés.

Croissance des services IP

Les nouveaux services IP de TELUS fonctionnent grâce à notre réseau filaire à large bande, que nous avons mis à niveau de manière importante de 2009 à 2011 afin de répondre aux besoins croissants de nos clients en matière de largeur de bande. En 2011, TELUS a étendu la couverture de son réseau à large bande dans des collectivités de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Est du Québec. Au début de 2012, la couverture des lignes numériques à paire asymétrique 2 plus (ADSL2+) ou la technologie de lignes d'abonné numériques à très haut débit 2 (VDSL2) atteignait près de 2,3 millions de foyers. Le service ADSL2+ offre des vitesses de téléchargement maximales de 15 Mbit/s, tandis que la technologie VDSL2 en superposition offre des vitesses de téléchargement maximales de 30 Mbit/s (permettant trois signaux HD simultanés dans une résidence).

Regroupement des services

Forte de ses services filaires d'appels locaux et interurbains, Internet mobile et haute vitesse, et de divertissement, TELUS offre de plus en plus de produits groupés afin de se démarquer de la concurrence, grâce à une gamme de services intégrés qui accordent plus de liberté, de souplesse et de choix à ses clients. Les câblodistributeurs continuent de déployer des services Internet à plus grande vitesse, de téléphonie Internet et de télévision numérique par câble afin de favoriser la croissance. En 2011, les ajouts nets d'abonnés au service de télévision et Internet haute vitesse dépassaient largement les pertes de lignes d'abonnés au réseau pour la première fois en sept ans, car les investissements dans la largeur de bande et les offres groupées comprenant le service Télé OPTIKMC supérieur nous ont permis d'améliorer notre position concurrentielle par rapport à notre principal concurrent dans le domaine de la télévision par câble.

Propriété du contenu

L'industrie canadienne de radiodiffusion est devenue plus intégrée verticalement et la plupart des concurrents de TELUS détiennent du contenu diffusé. En 2011, à la suite d'audiences publiques, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a fixé des règles de sécurité claires afin d'assurer une saine concurrence. L'approche unique de TELUS, conforme à sa stratégie en matière de contenu, est de regrouper, d'intégrer et de rendre accessibles le meilleur contenu et les meilleures applications aux clients, à l'aide de l'appareil de leur choix. TELUS croit qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour le rendre accessible et abordable pour les clients.

Notre stratégie qui consiste à fournir une gamme complète de services de communications, à maintenir nos activités dans les services de croissance, comme les services mobiles, la transmission de données et les services IP, incluant les services Télé OPTIKMC et Internet haute vitesse OPTIKMC et à investir constamment afin d'améliorer nos réseaux mobiles et à large bande, nous permet de bien nous positionner pour une croissance des produits d'exploitation et du BAIIA.

Faits saillants des données financières et d'exploitation

Croissance résultant des investissements en largeur de bande

Les investissements de TELUS dans l'infrastructure du réseau mobile et filaire à large bande ont continué de favoriser un meilleur rendement financier et opérationnel en 2011. Ces investissements ont renforcé la position concurrentielle de TELUS, en plus d'avoir contribué à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients actuels.

Les produits d'exploitation consolidés et le bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) ont continué d'augmenter en 2011, en hausse de 605 millions de dollars et de 128 millions de dollars pour se chiffrer à 10,4 milliards de dollars et 3,8 milliards de dollars respectivement. Cette croissance reflète une augmentation des connexions clients, du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) pour nos services mobiles et des avantages continus d'une plus grande efficacité opérationnelle. La réalisation par TELUS de sa stratégie de croissance nationale axée sur la transmission de données et les services mobiles a généré des produits d'exploitation pour les secteurs filaire et mobile combinés représentant 77 p. 100 des produits d'exploitation consolidés de 2011, comparativement à 74 p. 100 en 2010.

Croissance des services mobiles

Dans le secteur des services mobiles en 2011, le total des produits d'exploitation a augmenté de 9 p. 100 pour se chiffrer à 5,5 milliards de dollars, en raison de l'augmentation du nombre d'abonnés et d'une croissance de 537 millions de dollars (47 p. 100) des produits d'exploitation de la transmission de données. Cette hausse a entraîné un bond de 2,5 p. 100 du PMAA en 2011, comparativement à une baisse de 1 p. 100 du PMAA en 2010. Ces résultats témoignent de la forte croissance de TELUS en matière de vente de téléphones intelligents, d'adoption des forfaits **Simplicité**^{MD} et du vaste choix d'appareils compatibles à la suite du lancement de son réseau mobile HSPA+ le plus rapide* au Canada à la fin 2009. Le BAIIA a connu une hausse de 8,2 p. 100 pour se chiffrer à 2,2 milliards de dollars en 2011, ce qui reflète l'augmentation des produits d'exploitation, contrecarrée par des coûts supérieurs d'acquisition et de rétention associés au nombre grandissant de clients et de l'adoption soutenue des téléphones intelligents. La marge du BAIIA pour les services mobiles est demeurée autour de 40 p. 100.

Le nombre brut de nouveaux abonnés aux services mobiles a augmenté de 5 p. 100 en 2011, tandis que le nombre net de nouveaux abonnés aux services postpayés haute valeur a augmenté de 11 p. 100. Bien que l'ensemble des ajouts nets d'abonnés ait connu une baisse de 17 p. 100, les ajouts nets

en hausse de 605 millions de dollars et de 128 millions de dollars pour se chiffrer à 10,4 milliards de dollars et 3,8 milliards de dollars

Dans le secteur des services mobiles en 2011, le total des produits d'exploitation a augmenté de 9 p. 100 pour se chiffrer à 5,5 milliards de dollars

d'abonnés aux services postpayés haute valeur ont augmenté de 2,4 p. 100, une réussite notable étant donné la concurrence intense tout au long de l'année, la perte de 77 000 abonnés en raison de la perte d'un contrat de faible valeur avec le gouvernement et l'expansion soutenue des nouveaux joueurs partout au Canada. Au 31 décembre 2011, les abonnés détenant un téléphone intelligent représentaient 53 p. 100 du nombre total d'abonnés aux services postpayés, une hausse solide de 20 points comparativement à 33 p. 100 l'année précédente.

*Selon les vitesses de transmission de données testées par TELUS dans de grands centres urbains canadiens et rendues disponibles par les fournisseurs de services nationaux HSPA+. Certaines restrictions s'appliquent.

Croissance des services filaires

Le total des produits d'exploitation provenant du secteur filaire a augmenté de 3 p. 100 pour se chiffrer à 4,9 milliards de dollars en 2011, principalement en raison d'une hausse de 13,7 p. 100 des produits d'exploitation de la transmission de données, contrecarrée par une baisse de 9 p. 100 des produits d'exploitation provenant des services traditionnels de transmission de la voix et d'appels interurbains. La croissance des produits d'exploitation pour la transmission de données a été favorisée par les services TELUS TVMD et Internet. Lancée à la mi-2010, la marque OPTIKMC de TELUS offre une gamme évoluée de services résidentiels supérieurs de divertissement sur IP. Ce lancement a accéléré les abonnements au service de télévision, qui ont grimpé de 62 p. 100 pour atteindre 509 000 à la fin de 2011. Les ajouts s'accompagnent généralement d'un amenuisement des bénéfices au départ en raison des offres promotionnelles d'acquisition dont se sont prévalus ces nouveaux clients. En 2011, TELUS est devenue l'investisseur majoritaire de Transactel Inc. (Barbade) et a accru sa part d'actions à 95 p. 100 dans cette entreprise d'impartition des processus d'affaires et de centres d'appel ayant des installations en Amérique centrale. Cette transaction a généré une croissance des produits d'exploitation provenant de la transmission de données de 39 millions de dollars. Le BAIIA des services filaires a chuté de 2,3 p. 100 pour se fixer juste sous la barre du 1,6 milliard de dollars en 2011 et la marge du BAIIA a connu une baisse de 33 à 31 p. 100, étant donné que la croissance des services de transmission de données à faible marge n'a pas compensé complètement la baisse des services traditionnels à marge élevée.

Le total des produits d'exploitation provenant du secteur filaire a augmenté de 3 p. 100 pour se chiffrer à 4,9 milliards de dollars

Flux de trésorerie disponibles

En 2011, les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 6 p. 100 pour atteindre 997 millions de dollars en raison d'une hausse du BAIIA et de la baisse des paiements en intérêts et en impôts sur le revenu, une augmentation contrecarrée partiellement par des dépenses en immobilisations plus importantes et une hausse des contributions aux régimes de retraite à prestations déterminées des retraités. Cette augmentation des flux de trésorerie et la croissance soutenue des bénéfices ont permis à TELUS

d'accroître de 10,5 p. 100 le dividende versé à ses actionnaires, soit un montant annualisé de 2,32 \$. En février 2012, TELUS a annoncé l'une des deux augmentations semestrielles attendues du dividende en 2012. Le dividende trimestriel a augmenté de trois sous ou de 5,2 p. 100 pour atteindre 61 sous par trimestre à compter du versement de juillet 2012, ce qui donne un dividende annualisé de 2,44 \$, une hausse de 10,9 p. 100 comparativement à l'an dernier.

objectifs consolidés et sectoriels pour 2012 et croissance prévue

Produits	BAIIA	Bénéfice par action – de base (BPA)	Dépenses d'investissement
10,7 à 11,0 milliards \$	3,8 à 4,0 milliards \$	3,75 \$ à 4,15 \$	Environ 1,85 milliard \$
3 à 6 %	1 à 6 %	0 à 10 %	aucun changement
Produits tirés du service mobile	BAIIA tiré du service mobile	Produits tirés du service filaire	BAIIA tiré du service filaire
5,75 à 5,9 milliards \$	2,3 à 2,4 milliards \$	4,95 à 5,1 milliards \$	1,5 à 1,6 milliard \$
5 à 8 %	5 à 10 %	0 à 3 %	(6) à 1 %

En 2012, TELUS a comme objectif d'accroître ses produits d'exploitation consolidés de 3 à 6 p. 100 et son BAIIA de 1 à 6 p. 100. Nous nous attendons à ce que les produits d'exploitation et le BAIIA continuent de bénéficier des activités de l'entreprise dans le domaine de la transmission de données et des services mobiles. Nous ciblons une hausse du bénéfice par action (BPA) de zéro à 10 p. 100 grâce à la croissance du BAIIA et à la réduction des coûts financiers. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un objectif, nous nous attendons à ce que la croissance des flux de trésorerie disponibles provenant des activités en cours soit encore plus importante.

En 2011 et 2012, les flux de trésorerie disponibles de TELUS ont été réduits en raison de la décision de verser des contributions additionnelles facultatives aux régimes de retraite de 200 et de 100 millions de dollars respectivement. De cette façon, nous maintenons un financement important du régime de retraite, parmi les meilleurs au pays.

TELUS est reconnue pour l'atteinte des cibles qu'elle se fixe publiquement chaque année. Au cours des 10 dernières années, nous avons atteint ou dépassé 77 p. 100 de nos 52 objectifs financiers consolidés, dont trois sur quatre en 2011. Nos dépenses en immobilisations ont dépassé la cible que nous avons fixée pour 2011 en raison du devancement du début de la construction de notre réseau mobile urbain 4G LTE, ainsi que les dépenses en immobilisations selon le succès résultant d'une forte croissance du service Télé OPTIK^{MC}.

Pour obtenir un aperçu à long terme de notre rendement financier ou pour en savoir plus, consultez le [rapport annuel 2011 de TELUS](#).

Faits saillants des données financières et d'exploitation de 2011

En millions de dollars, sauf les montants par action	2011 (NIIF-CNCI)	2010 (NIIF-CNCI)	% de changement (de 2010 à 2011)	2009 (anciens PCGR canadiens)
Exploitation				
Produits d'exploitation	10 397	9 792	6,2	9 606
BAIIA ¹	3 778	3 650	3,5	3 491
Revenu net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 219	1 048	16,3	998
Résultat de base par action (BPA)	3,76	3,27	15,0	3,14
BPA – base, conformément au redressement ²	3,66	3,33	9,9	2,84
Dépenses en immobilisations	1 847	1 721	7,3	2 103
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes)	997	939	6,2	485
Renseignements sur les abonnés (en milliers)				
Abonnés aux services mobiles	7 340	6 971	5,3	6 524
Lignes d'accès au réseau résidentielles ou d'affaires	3 593	3 739	(3,9)	3 966
Abonnés Internet	1 286	1 229	6,2	1 215
Abonnés au service de télévision ³	509	314	62,1	170
Nombre total de connexions clients	12 728	12 253	3,9	11 875

1 Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement, équivalant aux produits d'exploitation avant dépréciation et amortissement.

2 En 2011, excluait les rajustements fiscaux positifs de six cents par action et les gains provenant de l'acquisition de Transactel de quatre cents par action. En 2010, excluait les rajustements fiscaux positifs de neuf cents par action, les pertes sur le remboursement de la dette de 12 cents par action et les frais de financement réglementaire de trois cents par action. En 2009, excluait les rajustements fiscaux positifs de 52 cents par action et les pertes sur le remboursement de la dette de 22 cents par action.

3 Les abonnés au service de télévision regroupent ceux de Télé OPTIK et de TELUS TV Satellite.

Valeur économique distribuée

\$ in millions	NIIF-CNCI ¹ 2011	NIIF-CNCI ¹ 2010	Anciens PCGR canadiens 2009
Produits et services achetés	4 726	4 236	3 995
Dépenses liées aux régimes des employés, excluant les dépenses nettes liées aux régimes à prestations déterminées des employés	1 925	1 915	2 100
Contributions de l'employeur au régime de retraite à prestations déterminées	298	140	180
Dépenses en immobilisations	1 847	1 721	2 103
Dividendes déclarés pour les détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	715	642	601
Intérêts payés sur les dettes à long terme	374	442	474
Perte sur le remboursement de la dette à long terme	-	52	99
Autres dépenses en intérêts	15	33	9
Impôt sur le revenu (comprenant les crédits d'impôt à l'investissement) payé, net	150	311	266
Total	10 050	9 492	9 827

1 Normes internationales d'information financière publiées par le Conseil des normes comptables internationales. La date de passage de l'entreprise aux NIIF-CNCI est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.



Soutien aux entreprises canadiennes

Renforcement de l'économie canadienne

TELUS contribue au renforcement de l'économie canadienne en appuyant les entreprises d'ici. En 2011, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total approximatif de 7,6 milliards de dollars (y compris les taxes sur les biens et services et les taxes provinciales), une somme correspondant à 73 p. 100 de nos produits d'exploitation consolidés. Environ 90 p. 100 du total versé à nos fournisseurs, ou 6,8 milliards de dollars, ont été versés à des fournisseurs canadiens ou à des multinationales ayant des établissements au Canada.

Pour en savoir plus, consultez la discussion sur notre gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Paievements aux fournisseurs par emplacement

En millions de dollars	2011	2010	2009
Fournisseurs ayant des établissements au Canada	6 848	6 318	6 040
Fournisseurs étrangers	781	745	833
Total des paiements aux fournisseurs	7 629	7 063	6 873

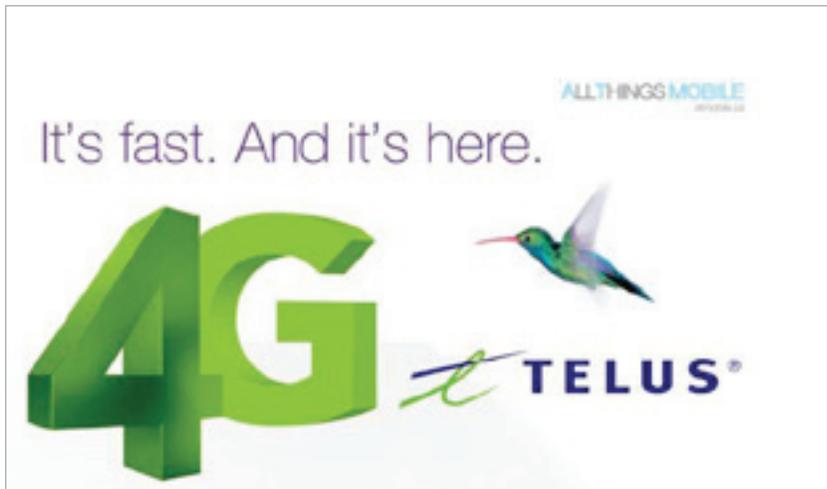
Investissements stratégiques au profit des Canadiens

Croissance garante de réussite

Au cours des dernières années, TELUS a fait des investissements considérables au profit des Canadiens, comme l'accroissement de la vitesse, de la portée et des capacités de ses réseaux mobile et filaire à large bande évolués. Parmi les projets visés, notons la mise en place, le lancement, puis la mise à niveau d'un réseau mobile HSPA+ de prochaine génération offert à l'échelle nationale, offrant des vitesses de téléchargement de données supérieures pouvant atteindre 21 Mbit/s selon les données du fabricant. Notons également les améliorations apportées à notre réseau filaire à large bande, qui ont permis d'accroître le rendement et la portée de nos services Internet haute vitesse et de télévision sur IP.

En 2011, TELUS a effectué des dépenses en immobilisations de 1,85 milliard de dollars ou 18 p. 100 de ses produits d'exploitation. Entre autres, nous avons fait passer les trois quarts de notre réseau de la technologie HSPA+ à la technologie HSPA+ à deux canaux, doublant ainsi les vitesses de téléchargement de données selon les données du fabricant pour atteindre jusqu'à 42 Mbit/s. Nos investissements dans l'infrastructure HSPA+, notamment les liaisons de fibre optique et l'infrastructure radio permettant

des mises à niveau logicielles, ont simplifié le passage à la technologie LTE. En 2011, nous avons entrepris la mise à niveau de notre réseau vers la technologie LTE afin d'accroître encore davantage sa capacité et sa vitesse, et avons fait le lancement commercial de services LTE dans les grands centres urbains en février 2012. Nous prévoyons étendre notre couverture LTE à encore plus de villes et villages à l'échelle du Canada en 2012.



En plus de poursuivre l'amélioration de son réseau mobile haute vitesse, TELUS a étendu sa couverture Internet haute vitesse ADSL2+ et VDSL2 à 2,3 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec avant le début de 2012. Ces investissements profiteront à des services sur IP originaux et de qualité supérieure, comme Télé OPTIKMC et Internet OPTIKMC. Depuis 2000, TELUS a effectué des dépenses en immobilisations de près de 22 milliards de dollars afin de développer des technologies au profit des Canadiens.

TELUS a annoncé son intention d'investir près de trois milliards de dollars en Colombie-Britannique et deux milliards de dollars en Alberta de 2012 à 2014, ce qui confirme l'engagement de l'entreprise envers les régions canadiennes. En Colombie-Britannique, nous nous attendons à ce que cet investissement permette d'offrir le service mobile le plus rapide au monde à quatre millions de personnes dans la province, de combler le fossé numérique, de créer à Kamloops un centre de données parmi les plus respectueux de l'environnement dans le monde et d'entreprendre la construction de la première tour de bureaux conforme au niveau Platine des normes Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) en Colombie-Britannique. Voici quelques exemples concrets de projets pour la Colombie-Britannique seulement :

- Étendre l'accès à notre nouveau réseau 4G LTE depuis Vancouver à plus de quatre millions de Britanno-Colombiens dans 20 collectivités en 2012, ce qui représente près de 90 p. 100 de la population de cette province.

- Investir 350 millions de dollars pour offrir des services Internet haute vitesse à 97 p. 100 de la population de la Colombie-Britannique. Cette somme permettra l'installation de câbles de fibre optique dans 450 établissements scolaires, un avantage technologique certain pour les étudiants et leurs enseignants. Jusqu'à 119 collectivités profiteront d'un service Internet plus rapide et, surtout, nous poursuivrons l'expansion de la couverture mobile sur 1 700 kilomètres d'autoroutes éloignées, pour améliorer la capacité de communication et la sécurité des Britannico-Colombiens.
- Offrir cette année même des services Internet large bande dans 35 collectivités éloignées et posant problème sur le plan géographique en Colombie-Britannique, comme Manning Park, Cluculz Lake, Kitwanga et Pender Harbour.
- Dans le cadre d'un partenariat avec la All Nations Trust Company, offrir le service Internet haute vitesse à 50 collectivités des Premières nations. Cet investissement est un appui financier aux collectivités des Premières nations comme celle de Doig River.

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2011	2010	2009
Colombie-Britannique	723	670	696
Alberta	640	673	711
Saskatchewan	–	–	1
Manitoba	20	14	6
Ontario	172	116	414
Québec	271	236	252
Provinces de l'Atlantique	4	–	2
À l'extérieur du Canada	17	12	21
Total des dépenses en immobilisations	1 847	1 721	2 103

Nous nous attendons à ce que les dépenses en immobilisations en 2012 soient similaires à celles de l'an dernier, c'est-à-dire qu'elles se chiffrent autour de 1,85 milliard de dollars, car TELUS prévoit poursuivre les mises à niveau de la capacité de son réseau mobile et le déploiement en cours du nouveau réseau mobile LTE dans les zones urbaines. Le déploiement de la technologie LTE dans les zones rurales dépend de l'acquisition de spectre dans la bande des 700 MHz par TELUS lors des enchères qui devraient avoir lieu dans la première moitié de 2013. Bien que nous nous attendions à ce que les dépenses en immobilisations soient en baisse, TELUS prévoit poursuivre l'étendue et la mise à niveau de son infrastructure à large bande de façon à pouvoir offrir les services Télé OPTIK et Internet OPTIK en Colombie-Britannique et dans l'Est du Québec. Ces travaux comprendront également la fin de la superposition de la technologie VDSL2.

Même si TELUS dépense près de 1,3 milliard de dollars en Colombie-Britannique et en Alberta en 2012, un montant de 500 millions de dollars sera également investi en Ontario et au Québec. Entre autres, nous construirons deux nouveaux centres de données Internet à Rimouski, au Québec, et à Kamloops, en Colombie-Britannique, deux bâtiments qui seront conformes aux normes LEED Or. Ces deux installations seront les pierres angulaires de l'appui continu de l'entreprise envers des services sécurisés d'infonuagique pour les clients et les entreprises du Canada.

Recherche et développement

Croissance soutenue par les nouvelles technologies

En 2011, les investissements de TELUS en recherche et en développement se sont chiffrés à 183 millions de dollars (principalement compris dans les dépenses en immobilisations), comparativement à 124 millions de dollars l'année précédente. Cette hausse par rapport à 2010 est attribuable en grande partie à la préparation du lancement par TELUS de son réseau LTE et de ses investissements continus dans son produit Télé OPTIKMC.

En 2011, nous avons investi une part considérable de nos fonds réservés à la recherche et au développement dans nos réseaux mobile et filaire à large bande de prochaine génération, notamment dans la poursuite du développement de notre réseau urbain LTE lancé en février 2012, ainsi que de nouvelles applications et capacités IP interactives pour notre produit Télé OPTIKMC.

Nous mettons à l'essai des technologies émergentes et finançons des activités concertées de recherche et de développement en collaboration avec certaines universités et certains organismes de recherche en communications. En 2011, plus de 70 p. 100 de ces investissements ont été dirigés vers des programmes de recherche universitaire, dont plus de 85 p. 100 ont été attribués à des chercheurs universitaires canadiens. En plus de 10 ans de développement, TELUS a fait appel à plus de 10 grandes universités canadiennes et américaines afin de découvrir et d'exploiter les innovations technologiques les plus évoluées et d'offrir la meilleure qualité de service qui soit aux Canadiens.

Vous trouverez ci-dessous le détail des investissements en recherche et développement effectués en 2009 relativement au développement et à la construction d'une toute nouvelle plateforme technologique et d'un tout nouveau réseau dans l'ensemble du pays (HSPA+), qui a facilité le passage à la technologie LTE.

Investissement estimé en recherche et développement

En millions de dollars	2011	2010	2009
Recherche et développement	183	124	653

Contribution fiscale de TELUS

Financement de services pour les Canadiens

Au cours des sept dernières années, TELUS a versé plus de huit milliards de dollars en impôt aux gouvernements fédéral, provinciaux et internationaux, de l'argent qui a ensuite servi à financer des services pour les Canadiens.

En 2011, TELUS a remis 1,38 milliard de dollars au gouvernement. Ces versements comprenaient un montant net de 150 millions de dollars en impôt fédéral, provincial et international sur le revenu des sociétés et 172 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en impôt provincial sur le capital des entreprises, en taxe de vente et en taxe internationale sur la valeur ajoutée sur les biens et services utilisés par TELUS, excluant les crédits d'impôt et de TPS, TVH et TVQ du Québec pour les biens et services acquis par TELUS dans l'exécution de ses activités. Les taxes sur la trésorerie des entreprises ont été considérablement moindres par rapport à l'année précédente, surtout en raison d'un paiement final d'impôt sur le revenu plus important que celui du premier trimestre de 2010. En outre, TELUS a recueilli un milliard de dollars en taxes de vente auprès de ses clients, un montant qui a été remis aux organismes fédéraux, provinciaux et internationaux compétents.

TELUS respecte un code de conduite fiscal complet et une Politique de gestion des risques (la « Politique fiscale ») qui ont été adoptés par le conseil d'administration de TELUS. La Politique fiscale, tout comme la Politique d'éthique de TELUS, présente les principes qui sous-tendent et guident le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités, leur conduite personnelle, leur façon de faire des affaires en ce qui a trait à la fiscalité et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales et conseillers externes. La Politique fiscale reconnaît la nécessité pour TELUS de se conformer aux lois fiscales dans le contexte des droits que possède TELUS en tant que contribuable dans les divers territoires où elle exerce ses activités. La Politique fiscale reconnaît également l'intention stratégique de sa gestion fiscale de façon à maximiser les flux de trésorerie de TELUS et la valeur de ses actionnaires, ce qui, en retour, dépend du rôle de TELUS comme contribuable ou agent au nom de divers corps gouvernementaux (par exemple, la facturation, la perception et l'administration de la TPS, la TVH, la TVP, etc. ou encore le versement de la paie et les impôts sur le revenu).



Ainsi, dans sa Politique fiscale, la philosophie de TELUS quant au paiement d'impôts se présente en trois grandes catégories, comme suit :

En ce qui concerne les produits d'exploitation, les immobilisations et les taxes perçues sur certaines ventes ou sur certains produits et services acquis par l'entreprise, TELUS paie l'impôt que la loi exige et respecte les dispositions des lois et de la jurisprudence qui les concerne. L'entreprise a également l'obligation de maximiser la valeur pour ses actionnaires, ce qui signifie qu'elle se doit de maîtriser et de minimiser les coûts en impôt. Il arrive souvent que la loi sur l'impôt et la jurisprudence qui y est associée ne soient pas claires et qu'elles puissent donner lieu à différentes interprétations. Le cas échéant, TELUS prend des positions raisonnables qui peuvent diverger de celles des administrations fiscales. L'entreprise ne prend aucune position contraire à la loi et à la jurisprudence en vigueur

Dans le cas des salaires et de l'impôt indirect (c.-à-d. la taxe à la consommation), ce qui comprend la TPS, la TVH, la TVQ et d'autres formes de TVA, où TELUS perçoit des impôts et des taxes auprès des membres de l'équipe et des clients et qu'elle remet ensuite ces sommes au gouvernement à titre d'intermédiaire de fait, l'entreprise applique généralement une norme raisonnable et prudente en accord avec son obligation de se conformer à la loi et à ses interprétations.

En ce qui a trait à l'impôt foncier, TELUS reconnaît l'importance de contribuer à l'infrastructure et aux services publics dans les villes où elle exerce ses activités et, par conséquent, elle consent à payer sa juste part d'impôt foncier pour les biens immobiliers et les usines d'exploitation assujetties à l'impôt qu'elle possède et entretient. Parallèlement, afin de protéger ses actifs, l'entreprise fera appel des montants jugés relativement excessifs

En nous fondant sur l'hypothèse que le taux de bénéfice de TELUS se maintiendra, de même que la structure actuelle de l'entité juridique, et qu'il n'y aura pas de modifications de la fiscalité, nous prévoyons que le montant net des versements en impôt se situe autour de 150 à 200 millions de dollars en 2012. Étant donné les lignes directrices externes de TELUS en matière de finances, il pourrait en résulter un versement total en impôt de 1,4 à 1,5 milliard de dollars en 2012.

Après avoir dépensé près de neuf millions de dollars en 2010 pour convertir nos systèmes à la TVH en Colombie-Britannique et en Ontario, un référendum provincial tenu en Colombie-Britannique en 2011 a fait annuler l'entrée en vigueur de cette taxe. Par conséquent, malheureusement, TELUS devra dépenser près de cinq millions de dollars de plus en 2012 pour revenir au

système de perception de la TVP/TVH en Colombie-Britannique à compter du 1er avril 2013.

Total des versements en impôt fédéral, provincial et international

En millions de dollars	2011	2010	2009
Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés	150,4	308,4	261,2
Impôt international sur le revenu des sociétés	0,1	2,9	4,4
Total des paiements en impôt sur le revenu	150,5	311,3	265,6

Autres paiements en impôt^{1,2}

Gouvernement fédéral canadien	641,9	448,3	326,3
Colombie-Britannique ²	44,6	54,8	70,7
Alberta	26,9	26,8	23,9
Saskatchewan	0,1	0,1	0,2
Manitoba	1,0	0,7	0,9
Ontario ²	6,3	21,9	34,4
Québec ³	105,8	97,7	100,0
Provinces de l'Atlantique	0,1	0,2	0,2
International	6,4	8,0	10,2
Total des autres paiements en impôt	833,1	658,5	566,8

Taxe de vente recueillie

Taxe sur les biens et services et taxe de vente harmonisée au Canada ²	899,7	657,7	458,5
Colombie-Britannique ²	0,0	58,2	128,1
Saskatchewan	2,7	1,8	1,5
Manitoba	4,4	4,7	4,6
Ontario ²	0,0	57,2	115,7
Québec ³	143,1	118,5	112,5
Provinces de l'Atlantique	1,3	1,1	0,8
International	5,8	7,5	6,2
Total des taxes de vente recueillies	1 057,0	906,7	827,9

Sous-total	2 040,6	1 876,5	1 660,3
Crédits d'impôt du Québec réclamés et obtenus	-13,6	-13,3	-12,4
(TPS, TVH et TVQ) CII et RTI réclamées et obtenues	-644,1	-447,2	-328,5
Crédits d'impôt internationaux indirects réclamés et obtenus ⁴	-2,9	-4,2	-3,5
Total net de l'impôt fédéral et provincial versé	1 380,0	1 411,8	1 315,9

1 Comprend les charges sociales, les impôts fonciers et les taxes professionnelles, l'impôt provincial sur le capital des entreprises, la taxe de vente et la TPS/TVH/TVQ sur les biens et services acquis et utilisés par TELUS.

2 La TVH en vigueur en Colombie-Britannique et en Ontario depuis le 1er juillet 2010 remplace la TVP et la TPS.

3 La taxe de vente du Québec (TVQ) s'applique à davantage de biens et services que la taxe de vente provinciale (TVP) à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba et en Saskatchewan.

4 Comprend des taxes à valeur ajoutée provenant de diverses juridictions internationales.

Équilibrer les intérêts de nos créanciers et ceux de nos actionnaires

Dividendes de TELUS

En 2011, TELUS a déclaré 715 millions de dollars en dividendes à ses actionnaires et a annoncé deux hausses du dividende en mai et en novembre de 4,8 et de 5,5 p. 100 chacune, portant le dividende actuel au sommet record de 2,32 \$ annuellement. Également, en février 2012, TELUS a annoncé une hausse du dividende trimestriel de 5,2 p. 100, portant le dividende actuel à 2,44 \$ annuellement. De 2004 au début de 2012, TELUS a haussé son dividende à 10 reprises et a remis 6,8 milliards de dollars, ou plus de 21 \$ par action, à nos actionnaires en dividendes et en rachat d'actions.

TELUS possède une ligne directrice quant au ratio dividendes/bénéfices à long terme de 55 à 65 p. 100 de ses bénéfices nets durables potentiels. De plus, en mai 2011, TELUS a annoncé qu'elle visera à accorder deux augmentations du dividende par année de l'ordre d'environ 10 p. 100 annuellement d'ici 2013. Cette ligne directrice fournit aux investisseurs de l'information plus claire et représente un cadre pour l'évaluation de la probabilité des hausses futures du dividende. Ces augmentations laissent entrevoir de la confiance à l'égard des bénéfices et des flux de trésorerie à venir pour l'entreprise, une modération prévue de l'intensité du capital et de la cohérence avec le modèle de croissance de notre dividende.

TELUS dispose d'un bon historique de résultats à long terme grâce à ses politiques financières prudentes, comme le démontre actuellement sa cote élevée de solvabilité (stable, de BBB+ à A-). Pendant sept années consécutives, TELUS a atteint son objectif quant à sa politique financière à long terme relative à la dette nette et au BAIIA de 1,5 à 2 fois (excluant les coûts de restructuration).

Dividendes et intérêts payés aux actionnaires et aux créanciers

	NIIF-CNCI 2011	NIIF-CNCI 2010	Anciens PCGR canadiens 2009
Dividende déclaré par action ordinaire et sans droit de vote	2,205 \$	2,00 \$	1,90 \$
Ratio dividendes/bénéfice ¹	62 %	64 %	61 %
Dividendes déclarés pour les détenteurs d'actions ordinaires et sans droit de vote (en millions)	715 \$	642 \$	601 \$
Intérêts payés sur les dettes à long terme (en millions)	374 \$	442 \$	474 \$
Perte sur le remboursement de la dette à long terme (en millions)	-	52 \$	99 \$
Intérêts payés sur les obligations à court terme et autres (en millions)	11 \$	29 \$	9 \$

¹ Le dividende du quatrième trimestre déclaré par action, annualisé, divisé par le résultat de base par action déclaré pour l'année..

Croissance de la gouvernance d'entreprise et de la communication de l'information

Démonstration de notre engagement envers l'excellence

TELUS s'est engagée à faire preuve d'excellence en matière de gouvernance d'entreprise, ainsi qu'à communiquer de l'information juste et complète. Nous visons les standards les plus élevés et nous adoptons de nouvelles approches qui assurent une plus grande transparence et intégrité dans tout ce que nous faisons.

TELUS est l'une des premières sociétés canadiennes à adopter volontairement un droit de vote à l'égard de la rémunération, conformément à l'annonce faite en 2010. Le premier vote s'est tenu en mai 2011 et nous a permis d'obtenir l'approbation de 80 p. 100 des détenteurs d'actions ordinaires. Le deuxième qui s'est déroulé en mai 2012 s'est soldé par une approbation de 97 p. 100.

Nous avons démontré notre engagement envers la gouvernance en février 2012, lorsque TELUS a offert aux actionnaires l'occasion de décider d'éliminer la structure à deux catégories d'actions de l'entreprise selon un ratio de conversion des actions sans droit de vote en actions ordinaires à raison d'une pour une. Cette proposition devait être soumise aux détenteurs des deux catégories d'actions, qui auraient voté séparément lors de l'assemblée annuelle des actionnaires de TELUS du 9 mai 2012. La conversion des actions proposée donnait suite aux commentaires des actionnaires, simplifiait la structure qui serait passée à une seule catégorie d'actions et permettait d'étendre les droits de vote à tous les actionnaires, ce qui correspond à une bonne gouvernance d'entreprise.

Cependant, l'entreprise a retiré sa proposition le 8 mai 2012 en raison de l'opposition (y compris une circulaire de sollicitation de procurations dissidente publiée le 20 avril) manifestée par Mason Capital, un fonds américain qui a rapidement acquis environ 33 millions d'actions ordinaires ou 19 p. 100 de cette catégorie d'actions. Cette manœuvre a empêché TELUS d'atteindre le taux d'approbation de 66 p. 100 des votes liés à cette catégorie d'actions qui aurait mené à l'acceptation de la proposition. Plus inquiétant encore, Mason a aussi vendu à découvert un nombre presque équivalent d'actions sans droit de vote et d'actions ordinaires de telle sorte que son intérêt économique dans TELUS représente uniquement 416 000 actions ou environ 0,13 p. 100 de l'ensemble des actions de TELUS. Dans un communiqué publié le 8 mai, TELUS a mentionné qu'en excluant les votes de Mason Capital, la proposition aurait été acceptée par une majorité écrasante de 92,4 p. 100 par les deux catégories d'actionnaires. TELUS a mentionné que sa meilleure option consistait à soumettre une nouvelle proposition en temps

opportun et qu'elle demeurerait résolue à procéder à une conversion des actions à raison d'une pour une.

Nous continuons de recevoir une reconnaissance externe pour nos pratiques en matière de communication de l'information. [L'Institut canadien des comptables agréés](#) (ICCA) a une fois de plus reconnu le leadership de TELUS à la fin de 2011. Nous avons reçu le grand prix d'excellence en information d'entreprise et la mention d'honneur (second rang) pour l'information sur le développement durable. Avec ce grand prix, nous figurons maintenant parmi les meilleurs en matière d'information financière, de gouvernance d'entreprise, d'information sur le développement durable et de site web. D'ailleurs, TELUS a reçu le grand prix d'excellence quatre fois au cours des cinq dernières années.



En 2011, le rapport annuel 2010 de TELUS s'est une fois de plus classé parmi les meilleurs au monde selon une étude internationale sur les rapports annuels. L'Annual Report on Annual Reports de e.com a attribué à TELUS un A+ et a classé le rapport de l'entreprise au huitième rang des meilleurs rapports annuels au monde, faisant de TELUS la seule société à s'être classée parmi les 10 meilleures pendant huit années consécutives.



Activités relatives aux politiques publiques

Engagement de l'entreprise à agir en matière de politiques publiques

TELUS prend part aux débats sur la politique publique qui concernent nos activités principales et dans le cadre de notre rôle d'employeur et d'investisseur important dans les collectivités de partout au Canada. En tant qu'entreprise sous réglementation fédérale, TELUS concentre ses activités relatives à la politique publique sur les questions que supervisent le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et le gouvernement fédéral. L'information sur les activités de lobbying de TELUS au fédéral, notamment celles auxquelles prennent part les membres de l'équipe, ainsi que sur les ministères et les enjeux touchés, est communiquée dans son intégralité et mise à jour mensuellement auprès du [Commissariat au lobbying du Canada](#).

En 2011, les enjeux abordés par TELUS dans le cadre de ses activités de lobbying au fédéral comprenaient les règles en matière de propriété étrangère en télécommunications, les règlements en matière de diffusion, les droits réservés, les enchères de radiofréquences du spectre et l'accès à celles-ci, les déploiements de réseaux à large bande, la main-d'œuvre, l'impôt et diverses initiatives législatives.

TELUS prend également part aux débats et aux activités de lobbying qui concernent les enjeux de politique publique, principalement en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec.

Dons à des partis politiques

Comme le mentionne la [Politique d'éthique de TELUS](#), TELUS peut à l'occasion verser des contributions à un parti politique, à une campagne ou à un candidat au Canada afin d'appuyer le processus démocratique, mais uniquement lorsque la loi le permet et jamais pour s'attirer des faveurs ou un traitement préférentiel. Nous ne permettons pas les contributions politiques versées dans des pays autres que le Canada et la loi fédérale ne permet pas aux entreprises de verser des sommes à un parti politique, à une association de circonscription ou à un candidat au fédéral au Canada.

En 2011, TELUS a versé un total de 177 410 \$ à des partis politiques, à des campagnes et à des candidats sur la scène provinciale au Canada, tout en respectant les limites de chaque province. Vous trouverez le détail des contributions à l'échelle provinciale sur le site web du bureau des élections de chaque province. TELUS n'a pas contribué à des partis, à des campagnes et à des candidats sur la scène municipale en 2011.



Société

Clientèle

Les clients d'abord

Nous sommes à l'écoute – Une stratégie de croissance

L'écoute est au cœur de notre priorité Les clients d'abord. Nous sommes à l'écoute de nos clients dans nos centres d'appels, dans nos magasins, sur le terrain et en ligne afin de rendre leur expérience TELUS encore plus conviviale. En comprenant mieux ce qui importe aux yeux de nos clients, nous pouvons travailler à l'amélioration de l'expérience client dans son ensemble.

Par exemple, lorsque nos clients nous ont dit qu'ils souhaitaient une expérience client plus simple en matière de technologie mobile, nous avons continué d'améliorer notre stratégie claire et nette. En 2011, nous avons poursuivi l'amélioration de notre programme de remplacement anticipé d'appareil en éliminant les frais d'annulation élevés et en permettant aux clients de remplacer leur appareil en tout temps dès qu'ils règlent le solde restant de celui-ci. De plus, nous avons lancé notre nouvelle tarification d'itinérance internationale claire et nette, qui offre des tarifs d'itinérance internationale considérablement réduits.

Lorsque nos clients nous ont dit que notre service de réparation de produits mobiles ne répondait pas à leurs besoins, nous nous sommes concentrés sur un certain nombre d'améliorations clés afin de réduire le temps d'attente lors d'une réparation d'appareil et nous avons lancé une plateforme de messagerie automatisée qui avise les clients quand leur appareil est réparé.

De plus, lorsque nos clients nous ont dit qu'ils souhaitaient de l'équité et plus de choix, nous leur avons offert les forfaits [Données flexibles](#) et [Partage de données](#).

Mettre l'accent sur les clients d'abord était la priorité absolue de notre entreprise en 2011, et ce sera la même chose en 2012 et dans les années à venir. Nous nous engageons à nous améliorer en étant à l'écoute de nos clients et en nous concentrant sur les enjeux qui sont importants pour eux.

Partage de notre démarche avec nos clients

En novembre 2011, nous avons commencé à partager avec les Canadiens notre démarche visant à accorder la priorité aux clients grâce à un programme de communications publiques véhiculant notre engagement. Ce programme reposait sur un message clé : Vous êtes au cœur de TELUS.

En 2012, dans nos communications, nous insistons sur le fait que nous sommes à l'écoute de nos clients afin d'améliorer encore plus leur expérience TELUS. Nous sommes à l'écoute dans nos centres d'appels, dans nos magasins, sur le terrain et en ligne. Nous faisons savoir à nos clients que nous transformons leurs commentaires en actions en leur offrant plus de choix, en leur faisant vivre une expérience améliorée et en agissant de manière équitable et transparente.

Nous poursuivons également notre mission en nous concentrant sur la reconnaissance de l'apport des membres de notre équipe à l'initiative Les clients d'abord et sur l'importance d'écouter les membres de notre équipe afin que TELUS puisse, dans quelques années, devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous desservons.

[Visionnez la vidéo](#) pour savoir comment nous accordons la priorité à nos clients.

Probabilité qu'on nous recommande

Nous avons développé un cadre de travail Probabilité qu'on nous recommande novateur et propre à TELUS afin de nous aider à mieux comprendre ce qui importe aux yeux de nos clients et d'accroître notre responsabilité quant à nos résultats en matière de satisfaction de la clientèle dans l'ensemble de l'entreprise. Les commentaires des clients sont recueillis dans le cadre de divers sondages menés tout au long de l'année. Ces sondages se concentrent sur plusieurs dimensions de l'expérience client en lien avec l'ensemble de notre gamme de produits, et ce, dans tous les segments de clientèle.

Chaque trimestre, les consommateurs canadiens répondent à des sondages pour savoir s'ils recommanderaient les produits et les services de leur fournisseur de télécommunications à leurs amis ou aux membres de leur famille. De plus, TELUS demande régulièrement à ses clients d'affaires dans le secteur des PME, des grandes entreprises et des soins de santé dans quelle mesure ils seraient susceptibles de recommander les produits et services TELUS à des collègues ou à d'autres entreprises. Leurs réponses servent à déterminer notre pointage en matière de Probabilité qu'on nous recommande, qui offre une mesure tangible de la poursuite de notre objectif visant à devenir



l'entreprise la plus recommandée dans l'ensemble des secteurs que nous desservons.

Nous communiquons les résultats de ces sondages à l'échelle de l'entreprise. Chacun des secteurs passe en revue les résultats, établit des priorités et, grâce à la collaboration, favorise les améliorations afin de mieux répondre aux besoins de nos clients. Les résultats sont ensuite communiqués dans le cadre d'articles sur notre site web interne.

Marché consommateurs

En 2010, nous avons commencé à définir le cadre Probabilité qu'on nous recommande à l'intention du segment Consommateurs en menant des sondages auprès de nos clients tous les trimestres. Les résultats de ces sondages ont démontré que nous commençons à faire des progrès en étant à l'écoute de nos partenaires les plus importants – nos clients – et en travaillant directement avec eux. À la fin de 2011, 69 p. 100 de nos clients consommateurs ont affirmé qu'ils recommanderaient TELUS à leurs amis ou à leurs proches. Cette hausse de sept points de pourcentage par rapport à 2010 nous a permis de dépasser notre objectif interne de trois points de pourcentage.

Marché PME et grandes entreprises

En 2011, les unités d'affaires de TELUS responsables du segment des PME et des grandes entreprises ont fait de l'initiative Probabilité qu'on nous recommande leur principal moyen de comprendre dans quelle mesure les clients affaires étaient susceptibles de recommander les produits et services TELUS à d'autres entreprises. Ce changement nous aidera à porter une attention soutenue à notre objectif de devenir l'entreprise la plus recommandée, ainsi qu'à évaluer comment nos changements influent sur l'expérience client. Les résultats de 2011 montrent que 38 p. cent de nos clients provenant du segment des PME et 55 p. 100 de nos clients provenant du segment des grandes entreprises recommanderaient TELUS à leurs collègues ou à d'autres entreprises. Ces résultats nous indiquent que, dans ces marchés très concurrentiels où la concurrence est féroce, TELUS compte un nombre considérable d'occasions d'améliorations. TELUS continuera de prendre des mesures afin de répondre aux besoins de ce segment important de clientèle afin d'atteindre ses objectifs en matière de Probabilité qu'on nous recommande.

Selon les résultats combinés provenant des clients du segment des grandes entreprises et du marché PME desservis par TELUS Solutions en santé et en finance (TSSF), 70 p. 100 de nos clients recommanderaient nos solutions à des collègues et à des entreprises dans leurs industries respectives. Auparavant, TSSF sondait ses clients annuellement au moyen d'un cadre de

référence différent. En 2011, TSSF a adopté le modèle sur la probabilité qu'on nous recommande, modèle qui lui permettra d'établir les valeurs de référence en cette matière et de tirer parti des renseignements précieux sur les clients dans le but d'élaborer un plan efficace pour atteindre les objectifs de 2012.

Afin de travailler à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous desservons, nous nous sommes fixé les objectifs ci-dessous pour 2012.

Objectifs liés à la Probabilité qu'on nous recommande

	Objectif de 2011	Résultat en 2011 ¹	Objectif de 2012
Consommateurs	Référence établie à 66 %	69 % ²	77 % ³
PME	s. o.	38 %	45 %
Grandes entreprises	s. o.	55 %	60 %
TSSF	s. o.	70 %	77 %

- 1 Les résultats en matière de probabilité qu'on nous recommande, selon les concurrents dans chacun des marchés, sont les suivants : consommateurs – de 62 à 88 p. 100, PME – de 37 à 51 p. 100, grandes entreprises – de 30 à 55 p. 100, TSSF – de 33 à 75 p. 100 (pour les clients affaires de TQ uniquement).
- 2 Les résultats en matière de probabilité que les consommateurs recommandent TELUS pour 2011 sont de 70 p. 100 en incluant les résultats de Koodo.
- 3 L'objectif en matière de probabilité que les consommateurs recommandent TELUS pour 2012 prévoit la prise en compte des résultats de Koodo.

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Les consommateurs et les petites entreprises qui sont incapables de résoudre leurs différends concernant les produits et services locaux, interurbains et mobiles au moyen des processus de recours hiérarchiques établis de TELUS peuvent déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). La période de référence du CPRST est du mois d'août au mois de juillet et, ainsi, elle couvre deux exercices financiers de TELUS.

Au cours du cycle de référence de 2010-2011, TELUS a noté une hausse du nombre de plaintes déposées. Toutefois, les plaintes déposées à l'encontre de TELUS demeurent stables à seulement 17 p. 100 du total des plaintes déposées. Les clients sont de plus en plus sensibilisés à l'existence du CPRST, car TELUS fournit de l'information sur le Commissaire dans les répertoires de ses partenaires, sur ses sites web et, quatre fois par année, sur ses relevés de facturation. Le CPRST demeure présent dans les médias, ce qui a contribué à présenter l'organisme comme une solution possible en matière de résolution de conflits pour les consommateurs. TELUS s'attend à ce que le nombre de plaintes déposées à l'encontre des fournisseurs de services de télécommunications auprès du CPRST continue d'augmenter à mesure que l'organisme sera mieux connu.

En tout, 86 p. 100 des plaintes déposées à l'encontre de TELUS au cours du cycle de référence de 2010-2011 ont été résolues ou closes à l'étape de préenquête du processus de résolution des plaintes, une amélioration importante comparativement au cycle de référence de 2009-2010 où ce résultat avait été de 72 p. 100. Cette amélioration peut être attribuée à un plus grand engagement et à des améliorations de processus plus importantes dans le traitement des recours hiérarchiques de clients. Le processus de traitement des plaintes du CPRST compte cinq étapes. Durant la même période, seules quatre plaintes ont atteint l'étape où le CPRST était d'avis que TELUS n'avait pas respecté ses obligations envers le client ou qu'elle ne lui avait pas offert une résolution raisonnable. De plus, aucune plainte à l'encontre de TELUS ne s'est rendue à l'étape finale où le Commissaire rend une décision écrite publique.

Sommaire des plaintes au CPRST

	TELUS 2009-2010 ¹	Total ²	TELUS 2010-2011 ¹	Total ²
Plaintes acceptées	657	3 747	1 387	8 007
Pourcentage du nombre total attribuable à TELUS	18 %		17 %	
Préenquête :				
Résolues	435	2 297	1 149	5 203
Closes	40	225	48	228
Pourcentage des plaintes closes à l'étape de préenquête	72 %		86 %	
Enquête :				
Résolues	77	663	162	1 535
Closes	28	312	71	646
Recommandations² :				
Recommandations formulées	2	25	4	60
Recommandations rejetées	0	4	0	10
Décisions :				
Décisions rendues	0	4	0	10
Décisions acceptées	0	4	0	2
Décisions rejetées	0	0	0	8

1 La période de référence du CPRST est du mois d'août au mois de juillet et, ainsi, elle couvre deux exercices financiers de TELUS.

2 Tous les fournisseurs de services participants.

3 La plainte a fait l'objet d'une enquête complète. Souvent, le fournisseur de services n'a pas présenté d'offre afin de résoudre la plainte de manière officielle ou cette offre n'est pas considérée comme

TELUS continue de travailler efficacement avec le personnel du CPRST afin de résoudre les plaintes rapidement. Notre objectif demeure de veiller à ce que TELUS se conforme à l'exigence du CPRST de répondre à une plainte dans les 30 jours civils. Concernant les plaintes déposées au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en ce qui a trait aux services réglementés de TELUS, le nombre de jours pour y répondre est passé de 30 à 20, conformément aux nouvelles règles de procédure. L'objectif de TELUS est de veiller à ce que toutes les plaintes déposées au CRTC aient reçu une réponse à l'intérieur de ce délai.



VOUS accorder la priorité au moyen de l'amélioration continue

Mobilisation de la haute direction

La mobilisation de l'équipe TELUS est au cœur d'une expérience client exceptionnelle et commence par la haute direction. En 2011, des membres de la haute direction provenant de tous les secteurs de l'entreprise ont participé à un forum de trois jours. Ce forum était surtout axé sur les activités que nous devons entreprendre en tant qu'organisation pour enrichir notre culture. Les clients d'abord, conformément à notre priorité d'entreprise qui consiste à tenir notre promesse « le futur est simple » envers nos clients. Afin de nous aider à progresser à cet égard, le forum tirait son fondement dans la qualité, qui se reflète à travers les gens, les réseaux, les systèmes et les processus. De plus, nous avons abordé l'importance de la collaboration entre les membres de toute l'équipe TELUS, afin de nous permettre d'offrir à tout moment une expérience client exceptionnelle. Tous les participants se sont engagés à établir un plan d'action individuel avec des objectifs mesurables afin de solidifier chacun des points prioritaires ci-dessous dans le cadre de leurs responsabilités :

- Respecter la promesse de notre marque – le futur est simple – ainsi que notre engagement visant à accorder la priorité aux clients afin d'offrir la meilleure expérience client de l'industrie, mesurable par la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Considérer l'expérience client en tant qu'équipe unie, tirant profit de la collaboration avec nos clients et nos collègues afin d'en faire un avantage concurrentiel. Cerner et optimiser nos interdépendances fonctionnelles au service de nos clients et établir une discipline d'apprentissage constant grâce aux commentaires des membres de notre équipe de première ligne et de ceux des équipes avec lesquelles nous collaborons.
- Accroître la qualité et la fiabilité selon la perspective du client au moyen d'initiatives axées sur la stabilité de nos réseaux à large bande, vidéo et mobiles, le rendement des systèmes sous-jacents aux réseaux et aux équipes de première ligne, et adopter une culture de qualité.

Afin de renforcer davantage l'engagement pris par les membres de la haute direction et veiller à ce qu'ils soient imputables, nous effectuerons une revue complète des plans d'action dans l'ensemble de l'entreprise de manière à accélérer nos progrès et à déterminer les prochaines étapes à mesure que nous travaillons à l'atteinte de nos objectifs en matière de probabilité que les clients nous recommandent.

Plus près du client

Au cours des deux dernières années, dans le cadre de sa démarche pour accorder la priorité aux clients et faire preuve de leadership concernant la probabilité qu'on recommande ses produits et services, TELUS réunissait, dans une optique de sensibilisation, des membres de l'équipe de première ligne et des hauts dirigeants afin d'aider ces derniers à mieux comprendre l'expérience vécue par les clients qui font affaire avec TELUS.

Cette première expérience d'un jour, élaborée à partir d'une initiative de première ligne de l'équipe Solutions clients, a présenté plusieurs avantages et nous en avons fait un événement annuel baptisé Plus près du client. Quelques unités d'affaires, comme TELUS Solutions clients (TSC), ont depuis créé leur propre programme Plus près du client. En 2011, ils sont près de 2 000 dirigeants au sein de TSC à avoir participé au programme et partagé leur expérience avec leurs équipes. Cette démarche a donné lieu à plus de 40 changements aux processus et politiques en plus de contribuer de manière importante à la hausse de 7 p. 100 de nos résultats touchant la probabilité qu'on nous recommande dans le marché Consommateurs l'année dernière.

Les événements Plus près du client se poursuivront en 2012. En fait, l'équipe des Ressources humaines (RH) profitera du succès de ces événements en créant son propre événement Plus près du client, dans le cadre duquel des dirigeants passeront une demi-journée avec un collègue d'une équipe de première ligne dans l'un des secteurs d'activité des RH dans le but de rehausser l'expérience client.

Outil de ventes et de soutien de TELUS

Afin d'adopter une culture axée sur les clients d'abord, il est important pour les membres de l'équipe de mieux comprendre l'importance de l'expérience client et d'avoir les outils nécessaires pour s'améliorer. Après avoir reçu des commentaires de la part des membres de l'équipe durant les forums de première ligne, TELUS a créé un mécanisme interne de transmission des commentaires, soit l'outil Des clients aux membres de l'équipe. Depuis, cet outil a gagné en popularité et a aidé les membres de l'équipe TELUS à résoudre des problèmes de service non résolus et à faire un suivi rapide des recommandations de vente.



En 2011, l'outil Des clients aux membres de l'équipe a été renommé l'outil de ventes et de soutien (S.O.S.). Ce nom correspond davantage à notre engagement consistant à respecter la promesse de notre marque « le futur est simple » en réglant des problèmes et en offrant des produits et des services qui répondent aux besoins de nos clients. TELUS S.O.S. est un outil en ligne accessible à partir de l'intranet de TELUS que les membres de l'équipe utilisent pour soumettre un recours hiérarchique relativement à des problèmes de service non résolus signalés par des clients dans nos magasins, en ligne et au téléphone. Un suivi est garanti dans un délai de deux jours ouvrables. Les employés peuvent également se servir de cet outil afin d'inscrire des amis, des membres de leur famille ou tout client éventuel pour qu'ils puissent obtenir des renseignements sur nos produits et nos services mobiles, de téléphonie résidentielle et de divertissement.

Depuis son lancement en mai 2010, l'outil TELUS S.O.S. a aidé les membres de l'équipe TELUS à prendre en charge plus de 3 700 problèmes de service et à faire un suivi rapide des recommandations de vente.

Objectifs individuels de performance

Il n'incombe pas uniquement à l'équipe de la haute direction d'effectuer le virage culturel nécessaire pour que TELUS devienne l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons. Chaque membre de l'équipe au sein de l'entreprise a la capacité d'influencer l'expérience client de manière positive. En 2011, nous nous sommes fixés comme objectif pour 2012 que la plupart des membres de l'équipe attribueraient un minimum de 50 p. 100 de leurs objectifs annuels de performance à l'amélioration de l'expérience client. Cette façon de faire favorisera l'imputabilité et, dans quelques années, appuiera les membres de l'équipe dans leur compréhension de la façon dont ils contribuent à l'atteinte de notre objectif de devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous desservons.

Champions des clients d'abord

Le fait de renforcer les comportements positifs qui appuient l'amélioration de l'expérience client est une part importante de notre intention de fournir la meilleure expérience client de l'industrie. En septembre 2011, nous avons créé le programme Champions des clients d'abord, qui reconnaît les membres de l'équipe qui réussissent constamment à favoriser, à promouvoir et à développer une culture axée sur Les clients d'abord en dépassant continuellement les attentes afin d'offrir une expérience client exceptionnelle, jour après jour. Grâce au programme Champions des clients d'abord, nous avons l'occasion de souligner les bons coups en matière d'expérience client, en plus de présenter des exemples de réalisations exceptionnelles au sein de l'entreprise. Le programme se déroule de juillet à juin. En 2011, nous avons annoncé qu'au plus tard en mars 2012, un total de 65 champions seront intronisés au temple de la renommée du programme Champions des clients d'abord.

Croissance par l'amélioration continue

En 2009, nous avons créé le Centre d'excellence de l'amélioration des processus (CEAP) qui est désormais axé sur l'ensemble de l'entreprise, appuyant chacune des unités d'affaires. TELUS adopte une approche globale quant à l'excellence en matière de processus, qui comprend l'utilisation de diverses méthodes comme la certification Six Sigma, ainsi que des efforts centrés sur les capacités en gestion du changement et en gestion de projets. Les améliorations apportées aux processus par cette équipe ont donné lieu à des économies cumulatives annualisées de 65 millions de dollars entre 2009 et la fin de 2011.

TELUS a obtenu les classements suivants aux prix américains d'excellence des processus : meilleure amélioration de processus en moins de 90 jours (parmi les six meilleurs), chef de file de l'année en matière de déploiement (parmi les quatre meilleurs) et maître ceinture noire de l'année (parmi les quatre meilleurs). Les prix d'excellence des processus représentent la façon idéale de communiquer et de reconnaître publiquement les résultats d'une entreprise en matière d'excellence des processus. Nous avons également été désignés comme offrant l'un des 10 meilleurs milieux de travail au monde dans le cadre du concours des [meilleurs milieux de travail au monde de iSixSigma](#). Ce concours reconnaît la façon dont les entreprises favorisent une culture axée sur la certification Six Sigma.



Own.it

En 2009, TELUS a mis en place Own.it, une méthode de résolution de problèmes qui fait appel aux membres de l'équipe de première ligne dans le cadre d'activités de réflexion sur les difficultés de l'entreprise, l'objectif étant de contribuer à la résolution rapide des problèmes grâce à des initiatives sur 90 jours pour améliorer l'expérience client. En 2011, les objectifs associés à Own.it ont été intégrés dans l'ensemble de l'entreprise et les résultats ont été suivis dans toute l'entreprise.

Les résultats du sondage L'heure juste en 2011 indiquent que l'outil Own.it et les autres améliorations aux processus de travail contribuent réellement à la mobilisation des membres de l'équipe. Les membres de l'équipe repèrent et règlent les problèmes qui se présentent à eux, et améliorent les interactions avec les clients.

Le succès de l'outil Own.it se perçoit dans nos réalisations de 2011. Grâce à l'organisation de 74 séances Own.it, nous avons réalisé des gains financiers de près de 11 millions de dollars, en plus des avantages attendus de projets et d'initiatives en cours. Les séances de résolution de problème ont regroupé plus de 750 membres de l'équipe et ont mené à la mise en œuvre de nombreuses améliorations de processus afin d'accroître la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services. Par exemple, les initiatives

Own.it ont entraîné une amélioration du processus de prise de deuxièmes rendez-vous et une réduction des acheminements d'appels.

L'utilisation de l'outil Own.it a valu à TELUS d'être reconnu à l'échelle mondiale lors des prix internationaux d'excellence des processus au cours des deux dernières années.

Solutions de soins de santé

En janvier 2008, TELUS et [Emergis](#) se sont regroupées afin de créer une nouvelle entreprise puissante, TELUS Solutions en santé, conçue pour offrir des services dans le secteur des soins de santé. Nous fournissons aux professionnels des solutions qui favorisent la prestation de soins de santé de qualité supérieure. Nos solutions comprennent notamment des dossiers de santé électroniques, qui permettent aux praticiens d'accéder instantanément à toute l'information dont ils ont besoin sur un patient, ainsi que des solutions à l'intention des pharmacies conçues pour fournir aux pharmaciens des outils de pointe afin d'offrir une pharmacothérapie et des conseils en matière de mieux-être.

TELUS Solutions en santé est un chef de file en solutions de télésanté, de dossiers médicaux électroniques, de télésurveillance des patients, de soins mobiles publics et à domicile, de santé grand public, de gestion des avantages sociaux et de gestion de pharmacies. Nos solutions permettent aux autorités sanitaires, aux fournisseurs de soins, aux praticiens, aux patients et aux consommateurs canadiens de prendre des décisions plus judicieuses et d'améliorer les pronostics. TELUS Solutions en santé transforme l'utilisation de l'information dans tout le continuum de soins, de l'hôpital à la maison, en proposant des solutions qui favorisent la collaboration et la prévention et habilite les équipes de professionnels de soins de santé à fournir de meilleurs soins et les patients à prendre leur santé en main. Depuis cinq ans, le [Branham Group](#) nomme TELUS Solutions en santé meilleure organisation de soins de santé électroniques au Canada. L'[ACTI](#) lui a également décerné le titre d'entreprise de l'année dans le domaine de la santé, en 2008, et d'entreprise de transformation des soins de santé de l'année, en 2009. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de TELUS Solutions en santé, veuillez consulter les sites telussante.com et telusespacesante.com.

Croissance des moyens de communiquer avec notre clientèle

Peu importe la façon dont nos clients choisissent d'entrer en contact avec nous (que ce soit par téléphone, dans nos magasins ou, de plus en plus, au moyen des médias sociaux), leur engagement personnel envers notre équipe

est capital pour définir leur relation avec TELUS. La somme de ces interactions et expériences – pas juste la première ou la dernière – constitue notre histoire client TELUS.

Croissance des interactions au moyen des médias sociaux

La croissance et la réussite continues de TELUS dans le domaine des médias sociaux ont été attribuées au fait que notre vision est bien claire : stimuler des échanges et des décisions qui à leur tour favorisent la croissance de TELUS.

TELUS a commencé à utiliser les médias sociaux comme outil de mobilisation des clients et des intervenants en 2008, en reconnaissant que ce nouveau moyen de communication changerait la façon dont nous communiquons et établissons des liens avec nos clients. Les médias sociaux permettent à nos clients de découvrir notre marque et de s'identifier à elle à l'aide de méthodes novatrices. Notre capacité accrue à demeurer à l'écoute de ce que les gens ont à dire à l'aide de ces moyens de communication nous donne l'occasion de recueillir des commentaires que nous n'aurions jamais pu obtenir autrement et, au bout du compte, représente une autre façon pour nous d'appuyer nos clients actuels et potentiels. Actuellement, TELUS utilise Facebook, Google+, Twitter, YouTube et LinkedIn. Nous détenons des comptes francophones sur Facebook et Twitter et, en 2010, nous avons créé un compte de service à la clientèle sur Twitter à l'adresse [@TELUSsupport](https://twitter.com/TELUSsupport).

L'intérêt envers les médias sociaux évolue rapidement et ceux-ci ont été adoptés comme outils de collaboration dans l'ensemble de notre entreprise. À la fin de 2011, nous avons souligné la création de cinq comptes Facebook actifs et axés sur la mobilisation : [TELUS](#), [TELUSFr](#), [Parlons-nous](#), [Caya](#), [Blacks](#) ainsi que 10 comptes Twitter actifs et axés sur la mobilisation : [@TELUS](#), [@TELUSfr](#), [@TELUSsupport](#), [@TELUSBusiness](#), [@TELUSCareers](#), [@TELUSNews](#), [@TELUSHealth](#), [@TELUSInt](#), [@ThisisCaya](#), [@Blacks](#).

Au début de 2012, le nombre total d'adeptes sur notre page Facebook dépassait 734 000, la portant au deuxième rang des grandes entreprises canadiennes sur Facebook. Nous avons également franchi le cap des 35 000 adeptes sur Twitter. TELUS surpasse tous ses concurrents dans le domaine des médias sociaux et détient une part de visibilité de 33 p. 100 sur tous les réseaux. À l'avenir, TELUS continuera de nourrir et d'agrandir ses communautés sur les médias sociaux en amorçant des conversations, en partageant des renseignements utiles et en montrant notre souci d'accorder la priorité aux clients.

À mesure que nous progressons en 2012, des milliers de conversations au sujet de TELUS auront lieu. Ces conversations nous fournissent une plateforme d'écoute et d'échange avec nos clients et nos intervenants. Les médias sociaux nous offrent la possibilité de savoir ce qui est pertinent aux

yeux de l'industrie et de nos clients afin de pouvoir favoriser les innovations qui pourront leur être bénéfiques.

Responsabilité envers nos clients

Vie privée

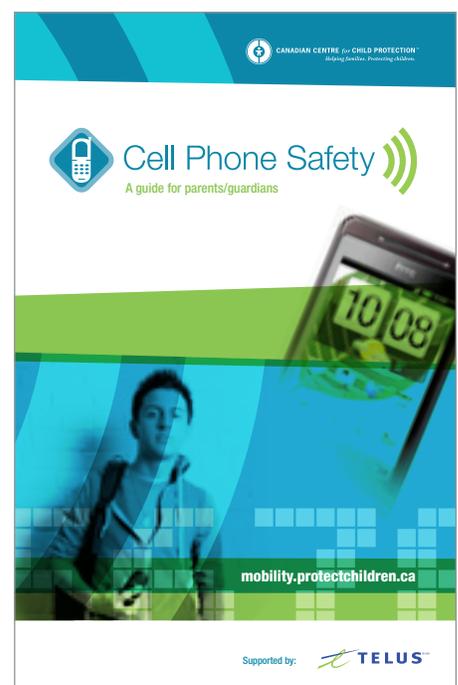
TELUS s'engage à respecter la vie privée de nos clients et des membres de notre équipe et applique depuis longtemps une politique visant à protéger leurs renseignements personnels dans toutes les activités de notre entreprise. Le [Code de protection des renseignements personnels de TELUS](#) définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la confidentialité des renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe. Notre code est conforme aux exigences de la législation canadienne sur la protection de la vie privée, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ainsi que notre propre engagement à protéger les renseignements personnels de nos clients et des membres de notre équipe.

Conduite sécuritaire

Tous les gouvernements provinciaux et territoriaux du pays, à l'exception de celui du Nunavut, ont adopté des lois qui rendent illégale l'utilisation d'un appareil mobile au volant. L'Alberta, le Nouveau-Brunswick et les Territoires du Nord-Ouest ont adopté et promulgué cette loi en 2011. TELUS fait la promotion de la conduite sécuritaire et recommande que les abonnés aux services mobiles en fassent également leur priorité. Nous offrons des conseils de sécurité importants, ainsi qu'une grande variété d'oreillettes afin d'aider les conducteurs à garder les deux mains sur le volant.

Sécurité relative à Internet et aux services mobiles

Rendre la navigation sur Internet plus sécuritaire pour les familles, notamment les enfants, demeure une priorité pour TELUS. Nous apportons un soutien financier au Centre canadien de protection de l'enfance, qui gère le site [Cyberaide.ca](#), l'outil dont s'est doté le Canada pour dénoncer l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet. TELUS a commandité la rédaction de [documents portant sur la sécurité relative aux services mobiles](#) qui fournissent aux parents et à quiconque ayant à cœur la sécurité personnelle des enfants des renseignements sur les avantages et les risques liés à l'utilisation des téléphones mobiles. Étant donné que les téléphones mobiles sont passés d'appareils téléphoniques traditionnels à des appareils présentant toutes les fonctions d'un ordinateur personnel, il est important que les parents les considèrent de la même façon qu'ils considèrent leur ordinateur. Pour leur propre protection, les enfants doivent être bien informés sur les avantages et les risques associés aux nouvelles technologies.



TELUS appuie également l'éducation au sujet d'Internet et des médias en offrant son soutien au Réseau Éducation-Médias, qui fait la promotion de l'esprit critique chez les jeunes concernant les diverses formes de médias à l'aide de documentation en classe et en ligne.

Préoccupations relatives à l'émission de radiofréquences

Les téléphones mobiles émettent de faibles champs magnétiques de radiofréquences non ionisants. Un petit nombre d'études épidémiologiques ont indiqué que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, tandis que d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire n'ont trouvé aucune preuve que les champs de radiofréquences seraient cancérigènes pour les rongeurs et endommageraient leur ADN. En mai 2011, le [Centre International de Recherche sur le Cancer](#) (CIRC) a noté qu'un lien avait été établi entre l'utilisation importante et à long terme des téléphones mobiles et certains cancers du cerveau, pour lesquels une interprétation causale est considérée comme crédible, mais ce risque, ce biais ou cette confusion ne pouvait être écarté avec certitude.

Le CIRC a classé les champs électromagnétiques de radiofréquences provenant des téléphones mobiles parmi les cancérigènes possibles pour les humains, une catégorie qui compte désormais 271 articles comme le chloroforme, le café et le nickel. Le CIRC a également demandé à ce que des recherches supplémentaires soient effectuées sur l'utilisation importante et à long terme des téléphones mobiles. En octobre 2011, Santé Canada a mis à jour ses mises en garde contre les téléphones mobiles et les tours de téléphonie cellulaire, en mentionnant que le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et le risque de cancer est loin d'être concluant et que de plus amples recherches sont nécessaires. Le CIRC et Santé Canada ont mentionné aux utilisateurs de téléphones mobiles qu'ils peuvent prendre des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone cellulaire, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie texte. De plus, TELUS et Santé Canada invitent les parents à prendre ces mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences provenant des téléphones mobiles, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux.

Nous ne pouvons garantir que des études ultérieures, des réglementations gouvernementales ou des préoccupations du public à l'égard des effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'effets nuisibles sur les activités et les clients potentiels de TELUS.



CENTRE CANADIEN de PROTECTION DE L'ENFANCE™
Aider les familles. Protéger les enfants.

Par exemple, les préoccupations du public pourraient ralentir la croissance des abonnements et de l'utilisation, et accroître les coûts suivant une modification des appareils, le déplacement des tours de téléphonie mobile et le respect des exigences juridiques et des poursuites quant à la responsabilité de nos produits. TELUS continue de surveiller les développements dans ce domaine et comprend qu'Industrie Canada doit établir des limites sécuritaires pour les niveaux de signal des appareils radios. TELUS croit que les appareils qu'elle vend, ses tours de téléphonie mobile et ses autres appareils sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines applicables.

Collectivité

Actions pour la collectivité

Investissement communautaire

L'équipe TELUS s'efforce d'incarner la promesse de la marque « le futur est simple^{MD} » dans toutes ses activités. Nous faisons cette promesse dans les collectivités grâce à notre philosophie « Nous donnons où nous vivons ». Les membres de notre équipe, les retraités, les dirigeants communautaires et les clients sont au cœur de la réussite de notre stratégie, et c'est pourquoi il existe un lien étroit entre notre entreprise, notre équipe et nos collectivités. Les clients sont de plus en plus conscients qu'ils contribuent au mieux-être des collectivités lorsqu'ils choisissent de faire affaire avec des entreprises socialement responsables. Le fait de renforcer notre lien avec nos collectivités aide aussi TELUS à attirer et à garder les membres de son équipe. Nous reconnaissons également que nous ne pourrions offrir ce soutien à nos communautés sans l'appui de nos clients qui utilisent fidèlement nos produits et nos services et sans celui de nos investisseurs. Grâce au lancement de la nouvelle version du site web telus.com/communautaire, nous sommes bien placés pour partager nos contributions avec les intervenants de TELUS et les programmes qu'ils appuient grâce à leur partenariat avec TELUS.

En 2011, dans le cadre de diverses campagnes de marketing de causes sociales, nous avons continué de démontrer notre engagement envers la durabilité et consolidé notre stratégie d'investissement communautaire en offrant à nos clients des produits et services qui profitent directement aux organismes caritatifs locaux. Nos efforts ont été reconnus lorsque nous avons remporté le [prix HALO](#) pour le marketing de causes sociales. De plus, nous avons continué d'étendre notre appui aux membres de l'équipe TELUS en lançant le programme Dons pour collectes de fonds.



Respect des besoins croissants de nos collectivités

Le nombre de demandes de financement soumises à TELUS en provenance du secteur des œuvres de bienfaisance a continué d'augmenter en 2011.

En 2012, nous aurons l'occasion de renforcer nos collectivités en faisant ce qui suit :

- Soutenir des projets axés sur la jeunesse et l'innovation;
- Poursuivre la consolidation de notre stratégie d'investissement communautaire en offrant à nos clients des produits et des services qui profitent aux organismes caritatifs locaux;
- S'associer à des organismes qui appuient l'avancement de la recherche médicale, la prévention des maladies et des soins de santé de qualité au profit de tous les Canadiens;
- Montrer l'exemple en nous engageant clairement à favoriser la diversité au Canada;
- Établir des liens entre les membres de notre équipe, nos retraités et les organismes qui leur tiennent à cœur et qui ont besoin d'aide;
- Mobiliser davantage les membres de notre équipe et les retraités dans le cadre de nos programmes de dons et de bénévolat;
- Soutenir des programmes sportifs locaux afin de promouvoir de saines habitudes de vie chez les jeunes;
- S'associer à des entreprises sociales afin de favoriser l'entrepreneuriat social et à but lucratif.

Communication de l'histoire entourant notre programme d'investissement communautaire

Nous travaillons afin de mieux communiquer ce que l'appui de TELUS signifie pour les collectivités. Nous y arrivons de trois façons : par le site web telus.com, les médias sociaux et les campagnes de marketing auprès des consommateurs.

En 2011, TELUS a lancé sa première campagne publicitaire à grande échelle concernant nos dons de charité et le bénévolat réalisé par les membres de notre équipe actuels et retraités. La campagne mettait en lumière certaines des façons dont nous donnons où nous vivons. Dans le cadre de nos campagnes publicitaires au printemps et à l'automne, TELUS a utilisé la télévision et la radio, ainsi que le volet en ligne et imprimé pour raconter des histoires régionales et locales qui parlaient de la façon dont nos dons ont une incidence sur la vie de jeunes Canadiens. Ce fut une occasion pour faire connaître à nos clients et à nos collectivités l'importance de nos partenariats avec les organismes caritatifs. Nous avons également utilisé la publicité pour raconter notre engagement envers le bénévolat en montrant les nombreuses façons dont TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont contribué en se mettant au travail afin d'améliorer la qualité de vie de leur collectivité.

De plus, nous avons préparé une nouvelle version du site web telus.com/communautaire en 2010 afin de fournir une plateforme de communication de l'histoire entourant notre programme national d'investissement communautaire. Nous savions à l'époque que les utilisateurs souhaitaient consulter une section du site pour en savoir plus sur ce que nous faisons dans nos collectivités. Toutefois, nous n'avions pas pensé que le site deviendrait si populaire. Nous savons qu'il est important pour nos clients, nos intervenants et les membres de notre équipe de faire preuve de conscience sociale, et le site telus.com/communautaire est devenu l'endroit par excellence pour raconter notre histoire. En 2011, nous avons continué d'actualiser le site et nous avons l'intention :

- d'informer les utilisateurs sur la façon dont nous appuyons nos collectivités, grâce au soutien de nos clients;
- de fournir des articles intéressants afin d'interpeller nos clients et les membres de notre équipe à titre de contributeurs dans nos collectivités;
- de mobiliser les clients et d'inciter à l'action;
- de rendre la marque TELUS attrayante en faisant preuve de leadership en matière de responsabilité sociale.

Évaluation de notre apport

Total community investment

Conformément aux pratiques exemplaires et à l'orientation que nous fournissons nos auditeurs et autres intervenants, nous avons une fois de plus approché le [London Benchmarking Group](#) (LBG) afin d'évaluer, de catégoriser et de valider nos données en matière d'investissement communautaire. L'évaluation réalisée par le LBG a catégorisé notre investissement communautaire en quatre groupes, soit :

Investissement philanthropique : Dons uniques ou intermittents en réponse à des appels à la charité ou dans le cadre d'activités caritatives des employés.

Investissement social : Engagement stratégique et à plus long terme dans le cadre de partenariats communautaires qui répondent à des types précis d'enjeux sociaux chers à l'entreprise ou à ses intervenants. Intégration fréquente de ces programmes dans les intérêts à long terme de l'entreprise.

Projets commerciaux : Activités communautaires qui appuient directement un objectif d'affaires, promeuvent ou protègent les intérêts commerciaux de l'entreprise. Par exemple : marketing de causes sociales, commandite d'événements caritatifs associés à une stratégie commerciale ou de marketing, projets visant à accélérer le recrutement.

Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé plus de 260 millions de dollars à de nombreux organismes caritatifs et sans but lucratif, et offert 4,2 millions d'heures de bénévolat dans les communautés, conformément à son objectif consistant à donner dans les collectivités. En 2011, notre aide totale en espèces et en nature s'est élevée à 46 millions de dollars.

Valeur des dons des employés : Contributions dans le cadre d'un projet communautaire pouvant être directement associé aux employés de l'entreprise et à l'implication de l'entreprise dans le projet. Par exemple : contributions de l'équipe TELUS dans le cadre du programme de dons de charité de l'équipe TELUS.

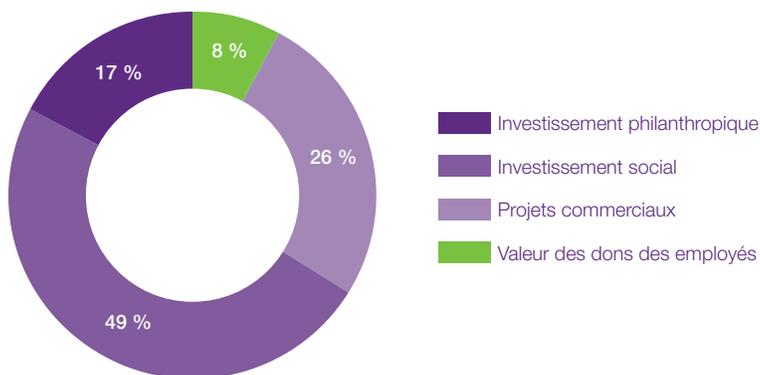
Investissements communautaires de TELUS

En millions de dollars	2011	2010
Investissement philanthropique	7,83 \$	7,08 \$
Investissement social	22,93 \$	22,06 \$
Projets commerciaux	11,89 \$	5,97 \$
Valeur des dons des employés ¹	3,54 \$	3,48 \$
TOTAL	46,19 \$² ▲	38,59 \$

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

2 L'augmentation par rapport à 2010 provient principalement de meilleures pratiques de comptabilité et de mesures de rendement grâce à la méthodologie du London Benchmarking Group. Les nouveaux chiffres reflètent l'inclusion de partenariats, de commandites et d'autres dépenses, auparavant omise.

Investissement communautaire de TELUS par type



Imagine Canada

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme Imagine Canada. En tant que l'une des 103 entreprises canadiennes qui détiennent cette appellation, nous versons chaque année plus de 1 p. 100 de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2011, nous avons dépassé notre objectif et avons versé 2,9 p. 100 de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance.



Nous avons dépassé notre objectif et avons versé 2,9 p. 100 de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance.

Comités d'investissement communautaire de TELUS

Appui aux jeunes grâce à des fonds locaux

TELUS compte 11 comités d'investissement communautaire au Canada et trois à l'étranger, par l'intermédiaire desquels elle accorde du financement à des organismes locaux dans les grandes villes où elle exerce ses activités. Nos comités d'investissement communautaire accordent du financement à des organismes qui participent à l'éducation et à la responsabilisation des jeunes dans le but d'améliorer leur qualité de vie et de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel.

TELUS a lancé ses premiers comités d'investissement communautaire à Edmonton, à Ottawa et à Rimouski en 2005. Ces derniers sont rapidement devenus des éléments essentiels de notre stratégie d'investissement communautaire fondée sur notre philosophie Nous donnons où nous vivons.

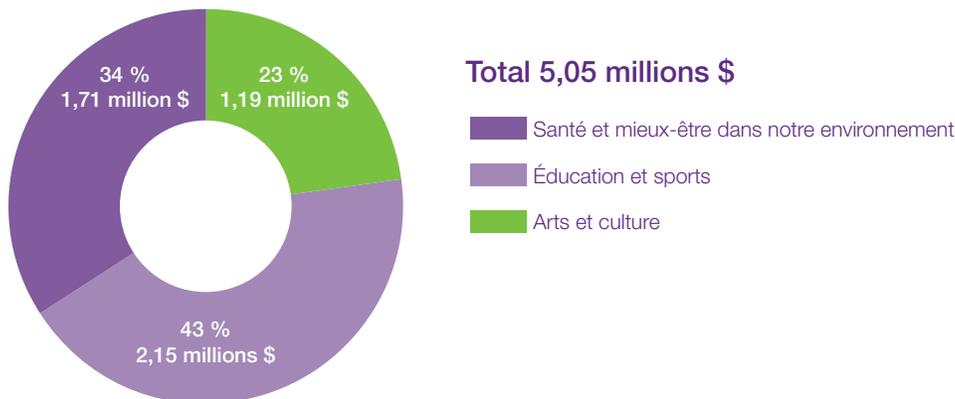
- En 2011, nous avons lancé deux autres comités à Québec et dans la région de Thompson Okanagan en Colombie-Britannique, au service des collectivités de Kelowna, Vernon, Penticton, Osoyoos et Kamloops.
- De plus, nous avons lancé trois comités de TELUS International aux Philippines, au Guatemala et en El Salvador.

Nos 14 [comités d'investissement communautaire](#) rassemblent des personnalités influentes des collectivités et des membres de l'équipe TELUS et ont pour mission de prendre des décisions stratégiques de financement local. Ces décisions sont axées sur les besoins propres aux collectivités et sur les associations avec des organismes de charité locaux pour résoudre des problèmes actuels ou émergents. Les comités évaluent les demandes de financement et prennent les décisions qui auront le plus de répercussions positives dans la collectivité en question.

En 2011, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé 5,05 millions de dollars à l'appui de 418 projets communautaires locaux touchant plus de 2,3 millions de Canadiens. La même année, nous avons augmenté le financement de quatre comités d'investissement communautaire afin de répondre aux besoins grandissants de Vancouver, de Toronto, de Montréal et des provinces de l'Atlantique.

Les projets financés par nos comités d'investissement communautaire s'adressent, dans une proportion de 97 p. 100, aux jeunes Canadiens. Depuis leur création en 2005, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé 30,15 millions de dollars, appuyé 2 301 projets communautaires et amélioré la qualité de vie de plus de 2,1 millions de jeunes Canadiens tous les ans.

Financement des comités d'investissement communautaire en 2011 par champ d'action



Expansion des comités d'investissement communautaire à l'international

TELUS a élargi sa stratégie d'investissement communautaire de manière à inclure ses activités internationales. À l'automne 2011, TELUS International a créé trois nouveaux comités : le [Comité d'investissement communautaire de TELUS International aux Philippines](#) présidé par Javier Infante, le [Comité d'investissement communautaire de TELUS au Guatemala](#), présidé par Roberto Gutierrez, et le [Comité d'investissement communautaire de TELUS en El Salvador](#), présidé par Carlos Quintanilla Schmidt. En 2012, ces comités commenceront à allouer leur budget annuel de 100 000 \$ à des projets axés sur la jeunesse et sur l'innovation sociale.

À propos des membres de nos comités d'investissement communautaire

Nos comités d'investissement communautaire sont composés de dirigeants des communautés locales et des membres de l'équipe TELUS qui entretiennent des liens étroits avec la collectivité, qui possèdent une expertise en affaires et en leadership, qui font preuve de compassion et qui veulent apporter une contribution positive.

Nous nous sommes engagés à ce que plus de 60 p. 100 des membres de chaque comité proviennent de l'extérieur afin de faire en sorte que le pouvoir de décision demeure entre les mains des leaders communautaires. À la fin de 2011, 60 p. 100 des 200 membres de nos [comités d'investissement communautaire](#) étaient extérieurs à TELUS.

[Apprenez-en](#) plus sur les projets communautaires soutenus par nos comités d'investissement communautaire.

Partenariats stratégiques

TELUS crée des partenariats avec un grand nombre d'organismes caritatifs et communautaires dans les domaines de la santé et du mieux-être dans notre environnement, de l'éducation et du sport ainsi que des arts et de la culture. En 2011, nous avons appuyé le développement de soins pédiatriques de qualité, de projets d'intervention sociale ou encore d'initiatives visant un dépistage et un diagnostic améliorés et précoces du cancer du sein. TELUS soutient également des initiatives écologiques, une vaste gamme d'activités de bénévolat et de financement à l'échelle nationale et contribue directement à la collecte de fonds destinée à la construction d'établissements de soins de santé.

Afin d'accroître l'efficacité du mécanisme de prise de décisions et de le soutenir, nous avons amélioré notre système à deux niveaux pour évaluer les occasions de financement. Le premier niveau d'évaluation est assuré par l'équipe de travail sur le financement, formée de directeurs et de directeurs généraux provenant de toute l'entreprise, afin d'évaluer les occasions de financement, de discuter du renouvellement des contrats et de communiquer les meilleures pratiques. Une équipe de direction du financement, formée de vice-présidents provenant de divers secteurs de l'entreprise, supervise le tout. Nous continuons d'améliorer les systèmes afin :

- d'harmoniser le financement actuel et potentiel avec les valeurs de TELUS et ses priorités d'affaires;
- de développer des messages qui communiquent la façon dont l'engagement de TELUS envers les collectivités accentue les valeurs de l'entreprise.

Nous avons conclu des partenariats communautaires avec des dirigeants des secteurs de l'éducation, des soins de santé, des sports et de l'environnement.

Pour en apprendre davantage sur la façon dont TELUS appuie ses partenaires à but non lucratif, consultez telus.com/communautaire.

ÉDUCATION

Amélioration de la durabilité grâce à l'éducation

L'équipe TELUS est d'avis que l'éducation contribue au développement d'organismes et de collectivités durables. Nous veillons à ce que les organismes de bienfaisance et les bénévoles au sein de notre collectivité aient accès à des programmes qui leur offrent l'information la plus à jour afin de les aider à atteindre leurs propres objectifs. TELUS compte plusieurs partenaires en éducation, notamment le TELUS World of Science^{MD}.

Centres des sciences de TELUS

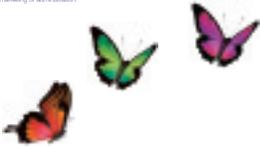
L'équipe TELUS reconnaît l'importance de promouvoir l'innovation technologique et l'apprentissage afin d'inciter les jeunes à développer une passion pour la science et la technologie. En 2005, nous avons poursuivi notre objectif de contribuer à l'innovation scientifique en créant des partenariats avec cinq centres des sciences, dont le TELUS World of Science^{MD} à [Vancouver](#), à [Calgary](#) et à [Edmonton](#), ainsi que les Centres des sciences de l'[Ontario](#) et de [Montréal](#).

Sur une période de 20 ans, TELUS a investi 43 millions de dollars dans ces cinq centres des sciences. Dans le cadre de cet investissement, TELUS apporte son soutien au programme des innovateurs, qui déniché les étoiles montantes parmi les employés de chacun des cinq centres scientifiques de TELUS au Canada. Les récipiendaires du Prix Innovation TELUS sont choisis en fonction de leur passion pour l'apprentissage continu, leur capacité à créer de nouvelles idées et leur courage d'innover. Chaque gagnant reçoit une bourse de 2 000 \$ pour participer à la Conférence annuelle de l'Association canadienne des centres des sciences. En 2011, la conférence a eu lieu à Sudbury, en Ontario.

En octobre 2011, le centre des sciences de Calgary a ouvert ses portes sous le nom de TELUS Spark. Il s'agit du premier centre des sciences au Canada en près de 30 ans à être construit spécialement pour remplir cette fonction. TELUS Spark est presque deux fois plus grand que l'ancien centre et on y présentera des expositions et des programmes interactifs qui encourageront des générations d'artistes, de scientifiques et de technologues à repousser les limites de leur créativité. Le centre est construit selon les normes de niveau Or du programme LEED et est un bon exemple de la façon dont TELUS s'associe à des partenaires afin de démontrer son engagement envers la durabilité.

Pour en apprendre davantage sur la façon dont TELUS appuie l'éducation au Canada, consultez le site telus.com/communautaire.



<p>TELUS Innovators</p> <p>TELUS is pleased to announce the year's edition of the TELUS Innovator Award. This award is presented to a young rising star from each of TELUS' science centre partners in Calgary, Edmonton, Montreal, Toronto and Vancouver.</p> <p>Each recipient embodies the quest for continuous improvement, new idea generation and innovative problem solving and would benefit from exposure to the broad-minded thinking and concepts discussed at the Canadian Association of Science Centres conference.</p> <p>The recipient's values are aligned with TELUS' value to have the "Courage to Innovate" and demonstrate an inclination or aptitude for a long-term career path in science centre education, exhibit development, marketing or administration.</p> 	<p>Innovateurs TELUS</p> <p>TELUS est heureux d'annoncer la nouvelle édition du prix innovateur TELUS. Ce prix est décerné à la jeune étoile montante de chaque centre des sciences partenaires de TELUS à Calgary, à Edmonton, à Montréal, à Toronto et à Vancouver.</p> <p>Chaque récipiendaire personnifie la quête de l'amélioration continue, la proposition de nouvelles idées et la résolution innovatrice de problèmes, et tirerait profit des discussions prévues à la Conférence de l'Association canadienne des centres des sciences.</p> <p>Les récipiendaires, à l'instar de TELUS, ont le « courage d'innover » et montrent aussi un intérêt marqué pour une carrière à long terme en enseignement, en création d'expositions, en marketing et en administration dans un centre des sciences.</p>	<p>Making the future friendly for science innovators across Canada</p> <p>In 2005, TELUS formed partnerships with the science centres across Canada to help promote technological innovation and learning in science and technology.</p> <p>Over the next 20 years, TELUS is investing \$43 million in the TELUS World of Science centres in Vancouver, Calgary and Edmonton, and the Ontario and Montreal Science Centres.</p>	<p>Saluting the courage to innovate</p> <p>TELUS Innovators</p> 
		<p>Assurer l'avenir des innovateurs en science partout au Canada</p> <p>En 2005, TELUS a formé des partenariats avec cinq centres de sciences au Canada afin de promouvoir l'innovation technologique et l'apprentissage des sciences et de la technologie.</p> <p>Au cours des 20 prochaines années, TELUS investira 43 millions de dollars dans les centres TELUS World of Science de Vancouver, de Calgary et d'Edmonton ainsi que dans les centres des sciences de l'Ontario et de Montréal.</p>	<p>Saluons le courage d'innover</p> <p>Innovateurs TELUS</p>  

SOINS DE SANTÉ

TELUS s'est engagée à améliorer les soins de santé au Canada. Pour ce faire, nous établissons des liens avec les communautés de soins de santé, favorisons un partage sécurisé de l'information et offrons des technologies et des applications évoluées qui mettent le pouvoir de l'information au service des patients. TELUS continue d'investir dans le secteur des soins de santé grâce à des acquisitions stratégiques, comme celle de [Wolf Medical Systems](#). L'ajout de la technologie de Wolf en matière de dossiers médicaux électroniques pour les médecins complète notre gamme de solutions de dossiers de santé de classe mondiale, dont le site Espace santé TELUS (accessible à domicile et sur la route à partir d'un téléphone intelligent ou d'une tablette) et l'entrepôt OACIS (pour les établissements de soins de santé). TELUS occupe maintenant une position idéale pour favoriser le partage des dossiers de santé entre la maison, le bureau du médecin et l'hôpital; veillant à ce que les renseignements de santé essentiels soient accessibles aux fournisseurs de soins de santé par l'intermédiaire des réseaux filaires et mobiles à large bande sécurisés partout et au moment où ils en ont besoin.

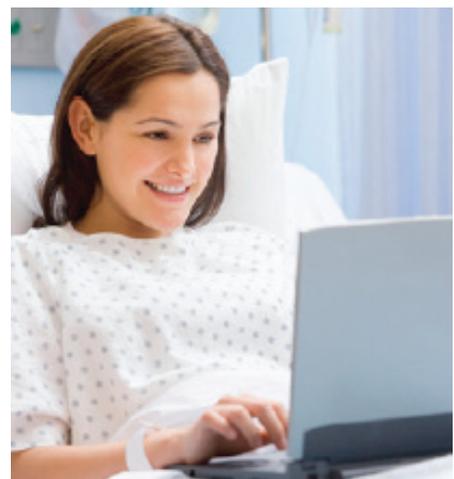
TELUS appuie également des organismes canadiens de bienfaisance du secteur de la santé dans le but d'améliorer l'état de santé des patients. Voici deux organismes qui ont bénéficié de notre appui en 2011.

Upopolis

Pour briser la solitude et diminuer l'anxiété souvent ressentie par les jeunes patients durant de longs séjours à l'hôpital, TELUS s'est associée à la [Kids' Health Links Foundation](#) afin de développer le programme [Upopolis](#). Il s'agit d'une communauté sécuritaire qui relie les jeunes patients à leur famille, à leurs amis, à leurs professeurs et aux autres patients. Upopolis est une plateforme multilingue conçue pour aider les jeunes de 8 à 18 ans à rester à jour dans leurs travaux scolaires, à s'amuser et à se divertir et, en fin de compte, à améliorer leur état de santé. Les jeunes patients peuvent également accéder à de l'information rédigée à leur intention, afin de comprendre leur état de santé et de savoir à quoi s'attendre durant leur hospitalisation.

Le programme Upopolis est actuellement offert au [McMaster Children's Hospital](#) à Hamilton, au [B.C. Children's Hospital](#) à Vancouver, au [Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario](#) à Ottawa, au [IWK Health Centre](#) à Halifax, au [Sick Kids Hospital](#) à Toronto et au centre [Lutherwood](#) pour enfants atteints de déficience mentale ou de troubles de comportement à Waterloo, en Ontario.

En 2011, nous avons lancé Upopolis au [Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital](#) à Toronto.



Marche pour la guérison du diabète de TELUS

En commanditant la [Marche pour la guérison du diabète de TELUS](#), nous aidons la [Fondation de la recherche sur le diabète juvénile](#) (FRDJ) à recueillir des fonds pour trouver un remède au diabète de type 1. En 2011, nous avons atteint notre objectif consistant à accroître les fonds amassés de 5 p. 100. Plus de 4 000 membres de l'équipe TELUS, retraités, parents et amis ont participé à l'événement et ont amassé plus de 500 000 \$. Au total, TELUS et les membres de son équipe ont versé plus de 5,7 millions de dollars à la FRDJ depuis 1999 par l'entremise de programmes de dons de l'entreprise, de commandites ainsi que de campagnes de financement et de dons des membres de l'équipe.

En 2012, nous visons à accroître les fonds amassés et la participation de l'équipe TELUS de 5 p. 100.

Podomètre TELUS

En 2011, nous avons développé une application gratuite, le Podomètre TELUS, qui aide les participants à s'entraîner en mesurant la durée de leur marche ou de leur course, la distance parcourue ainsi que le nombre de calories dépensées. En 2012, TELUS offrira encore l'application aux participants qui souhaitent se dépasser à l'entraînement.



[Téléchargez maintenant](#)

 <http://www.facebook.com/home.php#!/myJDRF>

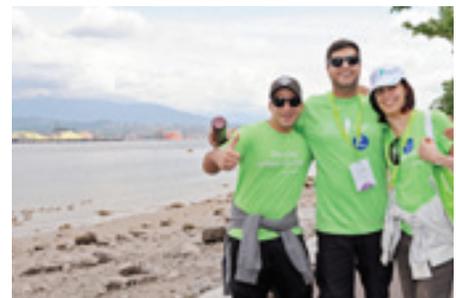
Pour en savoir davantage sur l'engagement de TELUS envers les soins de santé, consultez le site telus.com/communautaire.

SPORTS

Les Canadiens aiment pratiquer et regarder divers sports, et l'équipe TELUS reconnaît qu'il est important d'offrir des programmes sportifs aux jeunes citoyens à mesure qu'ils grandissent. Le soutien que nous apportons aux enfants et aux athlètes afin qu'ils puissent pratiquer un sport et demeurer actifs est visible dans les collectivités locales de l'ensemble du pays.

H.E.R.O.S.

Depuis 2004, TELUS offre son soutien à la Hockey Education Reaching Out Society. H.E.R.O.S. donne l'occasion aux garçons et aux filles de quartiers défavorisés de jouer au hockey sur glace. L'intention de H.E.R.O.S. est d'utiliser le hockey en vue de promouvoir les comportements positifs et favoriser l'estime de soi, l'engagement et la persévérance. Cette approche fondée sur les résultats ne fournit pas à ces enfants qu'un endroit pour jouer,



Hockey Education Reaching Out Society

elle les aide aussi à se transformer et à apprendre à devenir de meilleurs enfants et de meilleurs adultes.

L'objectif de TELUS pour l'année 2011 était de verser 350 000 \$ à H.E.R.O.S. et d'appuyer la mise en œuvre d'un tel programme à Montréal. Conformément à ses engagements, TELUS a appuyé 10 programmes H.E.R.O.S. dans sept villes à l'échelle du Canada, dont un troisième programme dans la section de Toronto et une nouvelle section à Montréal. Depuis 2004, TELUS a versé 1,48 million de dollars à H.E.R.O.S.

TELUS poursuit ses efforts visant à donner un million de dollars à H.E.R.O.S. de 2010 à 2012 afin de contribuer à la création d'autres programmes H.E.R.O.S. au Canada. L'investissement de un million de dollars de TELUS appuiera le maintien des activités de ces programmes. Ces fonds permettront de fournir plus de conseils sur la glace, d'équipement de remplacement, d'aide académique, de programmes nutritionnels, de sorties et de formation de mentors. H.E.R.O.S ouvrira une nouvelle section à Ottawa à l'hiver 2012.

Pour en savoir plus sur l'appui que TELUS accorde aux organismes sportifs, consultez le site telus.com/communautaire.

ENVIRONNEMENT

Les Canadiens et l'équipe TELUS ont à cœur la protection et la conservation de notre environnement naturel. Nous nous employons à réduire l'empreinte environnementale de nos activités et faisons tout ce que nous pouvons pour appuyer des causes qui défendent la protection de la faune et de notre habitat naturel.

Arbres Canada

En 2011, à l'occasion d'une cérémonie à Ottawa, [Arbres Canada](#) a reconnu officiellement TELUS à titre de commanditaire de la catégorie Ultime pour sa contribution de plus de un million de dollars tout au long de son partenariat qui dure depuis 1998. Depuis le début de sa collaboration avec Arbres Canada, TELUS a contribué à la plantation de plus de 332 633 arbres. En 2011 seulement, TELUS a remis 262 625 \$ à l'organisme, ce qui a mené à la plantation de plus de 98 833 arbres.



Voici quelques-unes des activités de TELUS en lien avec Arbres Canada en 2011 :

- Devenir commanditaire national de la Journée nationale de l'arbre et participer à plus de 10 événements à l'échelle du pays, d'Antigonish County en Nouvelle-Écosse à Kamloops en Colombie-Britannique.

- Proposer aux membres de l'équipe TELUS célébrant un anniversaire de service de planter un arbre en leur nom au lieu de recevoir une autre forme de reconnaissance.
- Verdir 12 cours d'école en Colombie-Britannique, au Québec, en Ontario et en Alberta.
- Proposer aux clients de planter des arbres en leur nom dans le cadre de notre programme AVANTAGES d'été et des Fêtes.
- Soutenir les programmes Feu vert pour la Colombie-Britannique et Reverdir les régions infestées par le dendroctone du pin ponderosa en Alberta.

Conservation de la nature Canada

[Conservation de la nature Canada](#) (CNC) est le principal organisme de protection du patrimoine naturel canadien, qui veille à la protection de 2,6 millions d'acres de terre et des espèces qui y vivent depuis déjà 50 ans. TELUS s'est associée à CNC dans le cadre de divers projets afin de faire en sorte que le travail se poursuive et que le patrimoine soit protégé pour les générations à venir. En 2011, TELUS a atteint le million de dollars en financement au profit de CNC depuis 2009.



Conformément à notre entente en 2011, TELUS a lancé une campagne sur Facebook visant à trouver un nouvel animal-vedette et, pour la première fois, elle a ajouté des espèces canadiennes à sa banque d'animaux. Ainsi, nous avons pu remettre 100 000 \$ à CNC en six jours grâce à un vote sur Facebook où Luna la nyctale est ressortie gagnante. Luna est apparue dans plusieurs publicités et est devenue un atout important pour la famille TELUS. Le don de 100 000 \$ contribuera à la protection de l'habitat de la nyctale et d'autres espèces.

En 2012, TELUS et CNC poursuivront leur collaboration afin de tirer profit de ce qu'ils ont appris en 2011.

Campagne BIXI au profit de la Fondation des maladies du cœur

BIXI est un programme visant à donner un accès immédiat à des vélos en libre-service comme mode de transport alternatif. Les vélos BIXI sont conçus comme alternatives aux transports collectifs et sont utiles pour des allers simples de moins de 30 minutes. À la fin de son trajet, l'utilisateur peut laisser le vélo à l'une des 80 bornes du centre-ville.

En 2011, TELUS est devenue la principale entreprise commanditaire et un partenaire à l'échelle nationale pour l'expansion de BIXI. Pour chaque nouvel abonnement BIXI acheté à Montréal, à Toronto et à Ottawa, TELUS a remis 1 \$ à la Fondation des maladies du cœur pour appuyer l'engagement de BIXI à bâtir des communautés en santé. Au total, TELUS a remis 34 590 \$ à la Fondation.



Marketing de causes sociales et mobilisation de la clientèle

Les consommateurs cherchent à faire affaire avec des organisations socialement responsables qui aident les collectivités et l'environnement. Nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre stratégie d'investissement communautaire en offrant à nos clients des produits et des services dont l'achat engendrait un versement direct à des organismes de bienfaisance locaux. Cette approche nous a permis d'investir 5,3 millions de dollars en 2011 afin d'améliorer les collectivités où vivent nos clients.

Télé pour la cause

Lorsqu'un client s'abonne au service Télé OPTIK, il fait le bien dans sa collectivité locale. Dans le cadre de sa campagne Télé pour la cause en 2011, TELUS a remis 100 \$ à un projet communautaire local pour chaque nouvel abonné au service TELUS TV dans les collectivités participantes. Depuis 2009, TELUS a versé un total de 6,5 millions de dollars à l'appui de 35 projets communautaires locaux au Québec, en Alberta et en Colombie-Britannique.

En 2011, nous avons lancé 13 nouvelles campagnes. Notre campagne à Victoria, par exemple, a permis d'amasser 500 000 \$ au profit de la [David Foster Foundation](#), qui soutient les familles des enfants en attente d'une greffe d'organe. Nous n'avons pas atteint notre objectif de lancer 16 campagnes, mais avons plutôt choisi de maximiser les répercussions de nos dons dans 13 collectivités à l'aide de campagnes solides.

Pour 2012, notre objectif est de lancer au moins 12 nouvelles campagnes Télé pour la cause.



Voici quelques exemples de campagnes Télé pour la cause :

Fondation du Chilliwack General Hospital

Grâce à cette campagne, TELUS a remis 170 000 \$ afin de permettre la création d'un service d'urgence, d'un laboratoire et d'une unité de soins pédiatriques à la fine pointe pour la Chilliwack General Hospital Foundation en Colombie-Britannique. La nouvelle salle d'urgence fait trois fois la taille de l'ancienne, permettant l'accueil de 45 000 patients par année comparativement à 37 000, et compte des aires pour enfants et pour personnes âgées.



Chilliwack Hospital
& Healthcare Foundation



« Nous sommes ravis de la contribution de TELUS et nous voulons reconnaître l'entreprise parmi nos héros en matière de santé, des donateurs qui partagent notre passion pour l'élimination des obstacles dans le domaine des soins de santé en travaillant avec les intervenants communautaires pour éduquer, inspirer et favoriser une collectivité plus saine. Merci de vous en soucier, de partager et de poser des gestes concrets! »

— Donna Dixon, directrice générale, Relations communautaires,
fondation du Chilliwack General Hospital

Northern Lights Health Foundation

La [Northern Lights Health Foundation](#) de Fort McMurray en Alberta a bénéficié d'un don de 175 000 \$ de la part de TELUS. Les fonds ont été investis dans un système d'exploration fonctionnelle respiratoire, utilisé pour diagnostiquer l'asthme et les maladies pulmonaires obstructives chroniques chez les adultes et les enfants. Ils ont également servi à acheter des gastroscopes vidéo et transnasaux.



NORTHERNLIGHTS
HEALTH FOUNDATION



« TELUS est un parfait exemple de la compassion, de l'attention et de la mobilisation nécessaires pour apporter des changements dans notre collectivité. Ce sont des chefs de file et des protecteurs de leur industrie, et leur compassion se voit dans leur engagement envers l'amélioration de nos collectivités et le changement positif au sein de celles-ci. Le don généreux de TELUS aura des répercussions au-delà des murs de nos installations de santé et jusque dans la collectivité. »

— Dan Fouts, président du conseil d'administration,
Northern Lights Health Foundation.

Association du cancer de l'Est du Québec

Grâce à la générosité de ses abonnés au service Télé OPTIK de la région du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie et de la Côte-Nord, TELUS a pu remettre 283 000 \$ à l'Association du cancer de l'Est du Québec (ACEQ) afin de couvrir l'hébergement à l'Hôtellerie Omer-Brazeau pour les personnes touchées par le cancer.



Tous unis, direction la vie!^{MC}

Ce don permet à l'Association d'offrir une chambre au coût modeste de 20 \$ par jour, comprenant le déjeuner et le dîner, aux patients atteints de cancer ainsi qu'à ceux qui les accompagnent. De plus, l'appui financier de l'entreprise permet également de fournir un accès Internet haute vitesse dans chacune des 38 chambres de l'Hôtellerie Omer-Brazeau afin que les patients puissent garder contact avec leurs proches.



« Pour plusieurs familles, les problèmes financiers qu'entraîne un diagnostic de cancer constituent l'une des principales raisons de maintenir le coût de l'hébergement à l'Hôtellerie Omer-Brazeau aussi bas que possible. Pour ce faire, l'appui de donateurs comme TELUS est essentiel et nous souhaitons remercier chaleureusement ce fidèle partenaire pour son aide depuis de nombreuses années. »

— Paul-André Lavoie, président,
Association du cancer de l'Est du Québec

Pour en savoir plus sur les campagnes Télé pour la cause, consultez le site telus.com/communautaire.

Appareils pour la cause

Dans le cadre de sa campagne Appareils pour la cause, lancée en mars 2011, TELUS a remis 100 \$ à un projet communautaire local pour chaque nouveau téléphone intelligent vendu dans les collectivités participantes.

Au 31 janvier 2012, nous avons donné 1,19 million de dollars à 12 collectivités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Pour en savoir plus sur les campagnes Appareils pour la cause, consultez le site telus.com/communautaire.

Pour 2012, notre objectif est de lancer au moins 12 nouvelles campagnes Appareils pour la cause.

Voici quelques exemples de campagnes Appareils pour la cause :



Medicine Hat Regional Hospital

La [Medicine Hat Health Foundation](#) a bénéficié d'un don de 100 000 \$ qui servira à l'achat d'équipement de soins pédiatriques. Ces améliorations comptent de l'équipement médical et une technologie à la fine pointe qui contribuent à créer un environnement plus intime aux amis et aux membres de la famille qui se rassemblent pour se donner force et courage.



« À la Medicine Hat and District Health Foundation, nous sommes très heureux de conclure ce partenariat avec TELUS. Ce cadeau fera du chemin et nous permettra d'amasser de l'argent au profit des soins de santé locaux, ce qui représente un avantage immense pour notre collectivité. Au bout du compte, il s'agit de relier les passions de nos donateurs et les besoins en matière de soins de santé afin de créer des collectivités plus saines. »

— Michael Dolan, président,
Medicine Hat Health Foundation



Canuck Place Children's Hospice

Les 100 000 \$ amassés dans le cadre de la campagne de téléphones intelligents TELUS serviront à construire un nouvel établissement [Canuck Place](#) à Abbotsford, pour les enfants et les jeunes de la Colombie-Britannique atteints de maladies mortelles. Ce deuxième établissement comptera 10 lits et 5 suites familiales afin de répondre aux besoins grandissants dans le domaine des soins palliatifs pédiatriques et de réduire les déplacements pour les familles qui en ont besoin.



« TELUS est un grand ami de Canuck Place et nous aide toute l'année sur plusieurs plans, que ce soit la commandite d'événements pour notre gala signature Gift of Time, le soutien technique, la télémédecine ou notre téléthon. Chaque année, les employés et retraités de TELUS donnent des centaines d'heures de leur temps pour assurer notre succès. De plus, les dons des employés sont exceptionnels et TELUS remet un dollar pour chaque dollar versé par ses employés. La créativité et la générosité de toute l'équipe TELUS nous aideront à répondre à la demande incessante envers nos services, surtout dans la région du Bas-Fraser. Ainsi, nous pouvons réellement aider les enfants à aimer la vie. »

— Filomena Nalewajek, chef de la direction,
Canuck Place Children's Hospice



Campagne Passez au rose de TELUS

TELUS, la [Fondation canadienne du cancer du sein](#) (FCCS) et la [Fondation du cancer du sein du Québec](#) (FCSQ) se sont associées pour la campagne Passez au rose de 2011. Cette campagne a permis d'amasser des fonds pour remettre des bourses d'études afin d'appuyer la recherche vers le dépistage et le traitement précoces d'une maladie qui touche plus de 23 000 Canadiens et Canadiennes chaque année.

En octobre 2011, TELUS a annoncé qu'elle remettrait 25 \$ à la FCCS et à la FCSQ pour chaque téléphone intelligent BlackBerry Curve 9360 rose vendu au Canada. La campagne a permis de recueillir plus de 400 000 \$ qui seront remis en bourses de recherche afin de lutter contre le cancer du sein.

La campagne comptait également plusieurs initiatives de financement novatrices, comme l'application Facebook « Passez au rose » qui invitait les utilisateurs à se joindre au Réseau rose.

Jusqu'à maintenant, TELUS a versé plus de 15 millions de dollars depuis 2000 pour aider à la recherche d'un traitement contre le cancer et améliorer les traitements contre le cancer pour tous les Canadiens.

Jeunes entreprises

En 2011, TELUS a lancé la campagne Conçu pour l'entreprise, qui nous a permis d'atteindre notre objectif consistant à amasser 250 000 \$ au profit de l'organisme [Jeunes Entreprises](#). Pour chaque achat d'un téléphone intelligent pour les affaires à Toronto, TELUS remettait 50 \$ à cet organisme de bienfaisance enregistré.

Les membres de l'équipe TELUS ont également appuyé la cause en offrant deux des plus importants programmes financiers de Jeunes Entreprises du Canada à plus de 760 élèves de 7^e et de 8^e année. « Bien plus que de l'argent » est un programme d'introduction aux finances personnelles et à la planification financière adapté aux élèves de 7^e année et « L'économie pour le succès » est conçu pour inciter les élèves de 8^e année à planifier leur carrière et à reconnaître le lien entre la persévérance scolaire et la réalisation de leurs rêves. En tout, 49 membres de notre équipe ont participé à ces programmes et plus de 4 500 élèves de la grande région de Toronto ont été touchés positivement par les programmes de Jeunes Entreprises.

Opération Enfant Soleil

[Opération Enfant Soleil](#) est un organisme sans but lucratif fondé en 1988 qui vise à amasser des fonds pour les soins pédiatriques, en plus d'organiser des programmes de santé pour les enfants au Québec. L'organisme verse des fonds aux quatre principaux centres pédiatriques de la province, soit le [Centre mère-enfant du CHUQ à Québec](#), le [CHU Sainte-Justine de Montréal](#),



[l'Hôpital de Montréal pour enfants du Centre universitaire de santé McGill](#) et [le CHU de Sherbrooke](#). TELUS travaille en partenariat avec Opération Enfant Soleil depuis 13 ans et a remis plus de 2 millions de dollars à l'organisme depuis 1998. Pour manifester notre soutien, nous avons :

- fourni des lignes téléphoniques, de l'équipement de centres d'appels et des bénévoles dévoués pour son téléthon annuel;
- vendu des animaux-vedettes de TELUS pendant le temps des Fêtes;
- été l'un des principaux commanditaires de ses activités de financement.

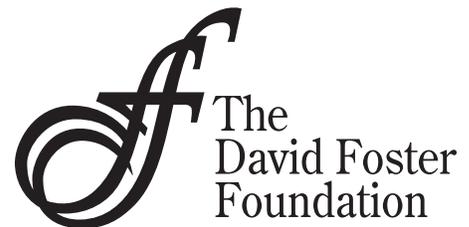
Pendant huit semaines au printemps de 2011, TELUS a remis 25 \$ à Opération Enfant Soleil pour chaque nouvelle mise en service de téléphone intelligent ou de clé Internet mobile dans les grandes régions de Québec et de Montréal, ainsi qu'à Rimouski. Au total, la campagne a permis d'amasser 204 500 \$ au profit de l'organisme.

Updated video: [Regardez maintenant.](#)

David Foster Foundation

Depuis 1986, la [David Foster Foundation](#) a appuyé plus de 600 familles canadiennes avec des enfants nécessitant des greffes d'organes majeures en allégeant leur fardeau financier lié aux soins connexes. En 2011, TELUS a remis 500 000 \$ à la fondation grâce à sa campagne Télé pour la cause. L'entreprise continue également d'apporter un soutien grâce à une campagne Facebook dans le cadre de laquelle elle remet 2 \$ pour chaque mention « J'aime » sur la page de l'organisme. À ce jour, la campagne a engendré 10 551 nouveaux adeptes et 11 551 nouvelles mentions « J'aime », permettant ainsi de remettre 23 100 \$ de plus à la fondation, pour une contribution totale de TELUS qui s'élève à 523 100 \$ en 2011.

La fondation sensibilise également les Canadiens à s'inscrire comme donneurs d'organes, mais malgré ses efforts, seulement 14 p. 100 des Canadiens sont inscrits pour donner leurs organes à leur décès, alors que chaque année, près de 4 000 personnes, dont de nombreux enfants, attendent une greffe d'organe. Pour changer les choses, TELUS lancera une série d'initiatives à l'appui des programmes de dons d'organes au Canada. En 2012, TELUS donnera 100 \$ pour chaque nouveau client de TELUS TV à Victoria (jusqu'à un maximum de 100 000 \$). De plus, nous collaborons avec la fondation afin de créer un nouveau site web, [DaysInWait.com](#). Cette communauté en ligne est une initiative originale qui permettra à tous les Canadiens de partager leur histoire et leur expérience liée au don d'organe. Puisque les statistiques récentes démontrent que les inscriptions comme donneur d'organe stagnent à l'échelle nationale, TELUS espère inciter les Canadiens à s'inscrire auprès de leur organisme provincial et contribuer ainsi à raccourcir les listes d'attente pour les chirurgies de transplantation.





Mobilisation des clients grâce aux médias sociaux

En 2011, TELUS a continué de faire progresser ses campagnes de marketing de causes sociales sur les médias sociaux, lui permettant de s'adresser à un plus grand nombre de clients en ligne.

En 2011 également, TELUS a été la première entreprise canadienne à utiliser l'application « Lieux » dans le cadre d'une campagne communautaire. Pour chaque personne à Edmonton, à Calgary et à Vancouver qui indiquaient leur présence chez leur détaillant TELUS au moyen de Facebook, TELUS remettait 20 \$ au club Garçons et Filles de sa collectivité. Cette utilisation novatrice des médias sociaux a permis à TELUS d'amasser 2 100 \$ pour l'organisme.

En mai 2011, les Canadiens ont été invités à utiliser une application Facebook originale pour aider à choisir le prochain animal-vedette TELUS. Les gens pouvaient faire leur choix parmi 27 animaux-vedettes, dont d'anciens favoris, comme les singes et les hippopotames classiques, ainsi que de nouveaux venus exotiques, comme le macaque à queue de lion et le petit panda. Dans le cadre de cette campagne, TELUS s'est engagée à verser 1 \$ à Conservation de la nature Canada pour chaque vote soumis, jusqu'à concurrence de 100 000 \$. Cet objectif a été atteint en quelques jours seulement, alors qu'un total de 460 000 votes a été enregistré.

Koodonation

Koodonation.com est la première communauté de microbénévolat en ligne au Canada. Cette communauté locale entièrement sans but lucratif a été lancée par Koodo, société de TELUS, en octobre 2011. Le site permet aux gens et aux organismes de bienfaisance canadiens de collaborer en ligne dans le cadre du concept de microbénévolat. Le microbénévolat donne l'occasion aux Canadiens technophiles d'aider les organismes sans but lucratif du pays directement à partir de leur ordinateur.



Un défi Koodonation a accompagné le lancement en 2011. Quatre écoles se sont affrontées lors d'épreuves semblables à celles de l'émission Wipe Out pour courir la chance de gagner une somme à remettre à l'organisme caritatif de leur choix. Le Durham College a remporté le défi et a par la suite réussi à inscrire 600 élèves au site de Koodonation. Dans le cadre du lancement, des

célébrités canadiennes ont participé à une tournée médiatique pour faire la promotion du nouveau site. Le lancement de Koodonation a fait l'objet de plus de 90 articles et reportages dans les médias et a rejoint plus de 22 millions de personnes. Le site s'est également associé à Fundchange, commandité par TELUS, et a offert des ateliers à l'intention des organismes sans but lucratif sur les médias sociaux. La réponse du public a été renversante et les deux ateliers ont affiché complet.

Les objectifs pour 2012 sont simples : TELUS veut élargir la communauté de Koodonation en allant chercher plus de microbénévoles et d'organismes sans but lucratif, et en augmentant le taux de participation. En mars 2012, le site comptait déjà 3 000 microbénévoles, 173 partenaires sans but lucratif et avait permis, depuis son lancement, la résolution de 193 défis.

Fundchange

En 2011, TELUS s'est associée à [Ideavibes](#) afin d'offrir [Fundchange](#) aux organismes caritatifs canadiens. Fundchange est une communauté en ligne qui utilise les médias sociaux pour aider les organismes caritatifs à solliciter une prochaine génération de donateurs au moyen du financement par la collectivité. Grâce à Fundchange, un organisme peut afficher un projet ayant une exigence de financement maximale de 5 000 \$, en faire la promotion et recevoir le financement nécessaire dans les jours ou les semaines qui suivent. Tout comme le microfinancement, Fundchange remet le pouvoir du changement entre les mains des gens et de leur réseau de pair à pair, qui ont l'impression que le financement traditionnel et les grosses campagnes ne leur conviennent pas et leur permet de se concentrer sur les demandes et les projets faisables.

Les organismes de bienfaisance présentent une demande d'adhésion à Fundchange et passent par un processus de validation afin de vérifier s'ils sont en règle auprès de l'Agence du revenu du Canada. Ensuite, on leur permet d'afficher des projets qui sont évalués avant d'être mis en ligne, afin de s'assurer qu'ils sont bien formulés et qu'ils respectent les modalités établies par Ideavibes et TELUS, veillant ainsi à l'intégrité du site et de la marque Fundchange.

Pour les organismes, Fundchange est un outil convivial et immédiat qui leur donne accès à des donateurs potentiels, surtout ceux d'une nouvelle génération. Pour les donateurs, il s'agit d'une passerelle vers un monde de projets communautaires et d'un outil simple pour financer ceux qui leur tiennent à cœur.

En plus d'avoir appuyé le lancement de [Fundchange](#), TELUS a également appuyé un certain nombre d'ateliers portant sur les médias sociaux et le financement par la collectivité dans tout le pays, et a organisé deux campagnes de contribution équivalente qui lui ont permis de remettre plus de 100 000 \$ à des organismes caritatifs au moyen du site en 2011.



Aide humanitaire

Soutien aux secours d'urgence partout

À TELUS, nous sommes déterminés à tendre la main aux collectivités qui vivent une situation de crise, que ce soit au pays ou ailleurs dans le monde. Nous fournissons de l'aide aux organismes caritatifs enregistrés au Canada de plusieurs façons, notamment en égalisant le montant des dons versés par les membres de l'équipe TELUS, en mettant en place des fonctions de dons par messages texte, et en donnant des produits, tels que des appareils mobiles.

TELUS a l'habitude de passer à l'action en cas de catastrophe. Depuis l'an 2000, TELUS a donné plus de 1,3 million de dollars à des organismes caritatifs canadiens enregistrés comme la Croix-Rouge et l'Armée du Salut pour participer aux secours à Haïti, au Chili, aux Philippines, à Terre-Neuve-et-Labrador, à Kelowna et au Japon. Les désastres ailleurs sur la planète touchent chacun d'entre nous.

En 2011, TELUS a aidé des collectivités sinistrées tout autour du monde :

- Nous avons mis en œuvre une campagne nationale de dons par messagerie textuelle lorsqu'un tremblement de terre de 9,0 sur l'échelle de Richter est survenu dans le nord-est du Japon. TELUS a également donné la possibilité aux clients au Canada de rester en contact avec leurs proches au Japon en offrant gratuitement les appels par téléphone mobile et un accès sans frais à la chaîne TV Japan pour qu'ils puissent s'informer des nouvelles locales à propos du tremblement de terre.
- Nous avons uni nos forces à celles de la Croix-Rouge afin d'appuyer les opérations de secours pour contrer la sécheresse en Afrique, en mettant en œuvre une campagne de dons par messagerie textuelle à l'intention des clients. Grâce à nos clients, 133 000 \$ ont été remis dans le cadre de diverses campagnes.
- Nous avons aidé les entreprises locales de Vancouver en distribuant la somme de 50 000 \$ à celles qui avaient subi des dommages importants durant les émeutes de la Coupe Stanley, sans avoir d'assurances.
- Nous avons prêté main-forte aux sinistrés après qu'un incendie ait ravagé la communauté de Slave Lake, dans le nord de l'Alberta. TELUS a lancé une campagne de dons par messagerie textuelle en collaboration avec la Croix-Rouge, dans le cadre de laquelle les membres de l'équipe et les détaillants ont donné plus de 70 000 \$ à l'appui des résidents. De plus, les clients de TELUS à Slave Lake ont pu profiter gratuitement des appels par téléphonie résidentielle et mobile partout au Canada et ont obtenu des téléphones mobiles prêtés et des cartes d'appel prépayées. TELUS a également remis des trousseaux de toilette aux gens dans le besoin durant cette crise.

- Nous étions là lorsque, de façon inhabituelle, les inondations du printemps ont touché des milliers de résidences au Québec, au Manitoba et en Alberta. TELUS a aidé en permettant aux clients abonnés aux services mobiles de faire des dons par message texte à la Croix-Rouge.

Pour en savoir plus sur les événements actuels, consultez le site telus.com/communautaire.

Équipe TELUS bienfaisance

TELUS s'engage à favoriser une culture de don au sein de l'entreprise en mobilisant les membres de son équipe grâce à des programmes de bénévolat et de dons structurés qui leur permettent de contribuer positivement au mieux-être des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Notre entreprise s'implique au sein de la collectivité et l'appuie financièrement depuis longtemps.

Depuis 2006, l'équipe TELUS bienfaisance motive et mobilise les membres de l'équipe dans le cadre de quatre programmes : la Journée du bénévolat de TELUS, le Programme de dons de charité de l'équipe TELUS, Dollars pour gens d'action et Dons pour collecte de fonds. Une nouveauté en 2011, nous sommes allés plus loin pour soutenir les contributions des membres de l'équipe de TELUS en relançant le programme Dons pour collecte de fonds. Grâce à ce programme, TELUS égalera le montant des dons versés par un membre de l'équipe, jusqu'à un maximum de 500 \$ par année civile.

En 2011, TELUS et les membres de l'équipe actuels ou à la retraite ont remis 8,2 millions de dollars d'aide financière et ont réalisé plus de 555 800 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif partout au Canada. Malgré le fait que le taux de participation des membres de l'équipe ait chuté, l'aide financière a augmenté par rapport à 2010 en raison d'une hausse du montant moyen des dons des participants au programme Dons de charité des employés et l'arrivée du programme Dons pour collecte de fonds. Le nombre d'heures de bénévolat dans le cadre du programme Dollars pour gens d'action était équivalent à celui de 2010.

JOURNÉE DU BÉNÉVOLAT DE TELUS

Canada

Des membres de l'équipe partout au pays se réunissent dans un esprit de collaboration lors de la Journée du bénévolat de TELUS afin de poser



un geste concret dans les communautés locales. De plus, cette journée améliore l'esprit de notre équipe en regroupant des personnes qui partagent un objectif commun, celui de poser des gestes concrets au profit de la collectivité et de l'environnement. En 2011, la Journée du bénévolat de TELUS a eu lieu le samedi 28 mai, où nous avons enregistré 34 350 heures de bénévolat en une seule journée. Plus de 11 400 membres de l'équipe, retraités, parents et amis ont participé à 300 activités dans 34 régions du pays, en collaboration avec des organismes à but non lucratif. Le taux de participation global a augmenté de 9 p. 100, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif de 10 500 participants.

En 2011, la Journée du bénévolat de TELUS a été axée sur le partage de notre passion pour la croissance de collectivités saines et écologiques et nous sommes parvenus à réaliser les choses suivantes :

- 541 sacs de déchets ont été remplis sur les abords des rivières, dans les parcs et dans les champs;
- 10 295 repas ont été préparés ou servis aux sans-abri et aux personnes dans le besoin;
- 197 958 kilos de nourriture ont été triés dans des banques alimentaires;
- 7 696 arbres et plantes ont été plantés dans des parcs et des jardins;
- 4 480 trousseaux [Des outils pour les jeunes](#) ont été assemblés pour les jeunes des quartiers défavorisés;
- 95 669 rubans ont été pliés pour la [Fondation canadienne du cancer du sein](#)

Depuis ses débuts en 2006, la Journée du bénévolat de TELUS a mobilisé 53 000 retraités et membres de l'équipe, ainsi que leurs parents et amis, qui ont pris part à 1 250 activités bénévoles organisées par TELUS pour le compte des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Découvrez ce que signifie la participation à la Journée du bénévolat de TELUS autour du monde. [Regardez maintenant.](#)

Philippines

La cinquième Journée du bénévolat de TELUS aux Philippines, la plus importante à l'extérieur du Canada, a eu lieu le 8 octobre 2011 et près de 2 000 bénévoles se sont regroupés pour participer à neuf projets communautaires. Des membres de l'équipe ont construit des maisons pour les sans-abri, planté des arbres et organisé des activités pour les enfants défavorisés. Dans le cadre de cette journée spéciale, deux événements se

sont déroulés simultanément avec [Gawad Kalinga](#) (GK), un organisme qui vise à mettre un terme à l'itinérance.

Depuis 2007, TELUS a contribué considérablement à la cause de Gawad Kalinga, notamment en construisant 71 maisons et un pavillon multifonctionnel de trois étages dans le premier village, puis en s'engageant à construire un deuxième village de 125 maisons. Les bénévoles se rendent dans la communauté chaque fin de semaine pour travailler avec les résidents à l'avancement du village TELUS-GK.

En 2011, plus de 2 500 membres de l'équipe et bénévoles ont fait 4 900 heures de bénévolat dans leur collectivité. Depuis 2007, les employés de TELUS International aux Philippines ont effectué plus de 34 700 heures de services bénévoles.

Amérique centrale

Pour la troisième année, la Journée du bénévolat de TELUS a eu lieu dans trois emplacements de TELUS International en El Salvador et au Guatemala. Toutes les activités étaient axées sur les jeunes et l'éducation, et les membres de l'équipe TELUS ont construit, rénové et amélioré des écoles pour enfants.

Plus de 1 400 membres de l'équipe ont participé à la Journée du bénévolat de TELUS dans la ville de Guatemala le 29 octobre, 500 membres de l'équipe y ont participé à Xela, au Guatemala, le 30 octobre et plus de 1 200 membres de l'équipe y étaient en El Salvador le 5 novembre. Au total, 4 200 bénévoles ont fait 12 000 heures de bénévolat en 2011, au profit des collectivités d'Amérique centrale.

Royaume-Uni

Inspirés par notre culture de bénévolat, nous avons organisé la deuxième Journée du bénévolat de TELUS à Cannock, en Angleterre, en mai 2011. Près de la totalité de notre équipe de 20 personnes, accompagnée d'autres bénévoles, ont fait l'entretien ménager et paysager au Kingswood Nursery and Infant Centre, un centre éducatif extérieur à l'intention des enfants du primaire de trois à huit ans. Entre autres, ils se sont affairés à construire un abri solaire, des bancs pour les enfants et un range-bûches, à installer des clôtures, à élaguer des arbres, à peindre, à faire du jardinage et de l'aménagement paysager.

États-Unis

À Las Vegas, au Nevada, plus de 60 membres de TELUS International et leur famille ont participé à l'activité « Runnin' for the House » de l'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald du Grand Las Vegas qui proposait, au choix, une course de 5 km ou une marche de 1,6 km. Les membres de l'équipe ont



également participé à des activités de collecte de fonds et ont recueilli plus de 1 800 \$ pour l'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald.

Objectifs pour 2012

En 2012, notre objectif est que les Journées du bénévolat de TELUS réunissent 12 000 participants. Aux Philippines, nous poursuivrons la construction du deuxième village Gawad Kalinga dans le cadre de la Journée du bénévolat de TELUS et l'organisation d'autres activités à l'automne 2012. De plus, en Amérique latine, nous avons l'intention d'appuyer les enfants et les jeunes en El Salvador comme au Guatemala. Tous les emplacements à l'extérieur du Canada se fixeront des objectifs avant la date de leur Journée du bénévolat de TELUS.

PROGRAMME DONS DE CHARITÉ DE L'ÉQUIPE TELUS

Appuyer la réussite

Faire un don directement à un organisme de charité est l'une des façons les plus efficaces d'apporter une contribution positive dans nos collectivités. Grâce au programme Dons de charité de l'équipe TELUS, nous incitons les membres de l'équipe, les retraités, les membres du conseil d'administration et les détaillants de TELUS à faire des dons à l'organisme de charité de leur choix. TELUS effectue une contribution équivalant à tous les dons remis aux plus de 50 000 organismes caritatifs enregistrés admissibles.

Les membres de l'équipe, les retraités, les membres du conseil d'administration et les détaillants ont versé 3,5 millions de dollars aux organismes caritatifs admissibles en 2011, ce qui nous a permis de remettre 7,1 millions de dollars à plus de 2 900 organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada :

- 3,54 millions de dollars de la part des participants au programme, y compris les membres de l'équipe, les retraités, les membres du conseil d'administration et les détaillants;
- 3,57 millions de dollars de la part de TELUS en dons équivalents.

Depuis 2000, TELUS a remis 56,9 millions de dollars à des milliers d'organismes communautaires au Canada. Voici un aperçu des plus importantes contributions dans les régions canadiennes ::

Alberta

Alberta Cancer Foundation	197 000 \$
Centraide de la région de la capitale de l'Alberta	82 000 \$
Stollery Children's Hospital Foundation	64 000 \$



Colombie-Britannique

British Columbia's Children's Hospital Foundation	185 000 \$
Union Gospel Mission	111 000 \$
SPCA de la Colombie-Britannique	76 000 \$

Saskatchewan et Manitoba

Arlington Beach Camp and Conference Centre Inc.	10 000 \$
The Children's Hospital Foundation of Manitoba Inc.	3 000 \$

Ontario

Quartier général de l'Armée du Salut pour le Canada et les Bermudes	78 000 \$
Société de la Croix-Rouge canadienne	60 000 \$
The Hospital for Sick Children Foundation	59 000 \$

Québec

La Fondation du Cégep de Rimouski	27 000 \$
Centraide du Grand Montréal	26 000 \$
La Fondation du cancer du sein du Québec	8 200

Provinces de l'Atlantique

Crandall University	20 000 \$
Cumberland County Transition House Association	5 000 \$
Prince Edward Island Humane Society	1 040 \$

DOLLARS POUR GENS D'ACTION

Récompenses pour l'engagement bénévole

Depuis plus de 10 ans, TELUS récompense les personnes pour le bénévolat qu'elles ont fait durant l'année au moyen de son programme Dollars pour gens d'action. Les membres de l'équipe qui effectuent un minimum de 50 heures de bénévolat dans une année peuvent voir la somme de 200 dollars remise à l'organisme de bienfaisance de leur choix et ce montant s'élève à 500 \$ s'ils effectuent plus de 200 heures de bénévolat.

En 2011, nous avons enregistré 555 813 heures de bénévolat, soit un peu moins qu'en 2010. Au total, TELUS a remis 784 800 \$ dans le cadre de son programme Dollars pour gens d'action en 2011 et, depuis 2000, les membres de l'équipe et les retraités de TELUS ont réalisé 4,2 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités d'un bout à l'autre du Canada.



Depuis 2000, les membres de l'équipe et les retraités de TELUS ont réalisé 4,2 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités d'un bout à l'autre du Canada.

En 2012, notre objectif est que les membres de l'équipe et les retraités enregistrent 562 000 heures de bénévolat.

DOLLARS POUR COLLECTES DE FONDS

Le programme Dons pour collectes de fonds vise à répondre aux demandes et aux besoins constants des membres de l'équipe qui désirent que TELUS participe à leurs activités de financement. Les membres de l'équipe qui collectent des fonds pour des organismes de bienfaisance canadiens enregistrés peuvent faire une demande de don afin que TELUS octroie à leur cause un don correspondant au montant qu'ils ont recueilli, jusqu'à concurrence de 500 \$ dans une année civile, et ce, pour un maximum de trois organismes.

Pour faire en sorte que plusieurs organismes et événements profitent de l'appui de TELUS grâce à ce programme, un maximum de 25 000 \$ peut être demandé pour chaque organisme, par année. En ce qui concerne la Marche pour la guérison du diabète, étant donné qu'il s'agit de notre principale activité de financement, TELUS remettra un don équivalant à tous les dons des membres de l'équipe TELUS, jusqu'à concurrence de 50 000 \$, à la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile.

En 2011, TELUS a versé 280 900 \$ à 197 organismes caritatifs enregistrés au Canada pour reconnaître le travail des 786 membres de son équipe qui ont amassé 612 700 \$.

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Ambassadeurs communautaires : La force du nombre

TELUS compte de nombreux membres de l'équipe et de retraités qui se passionnent pour le travail bénévole. Le programme des [ambassadeurs communautaires de TELUS](#) leur donne l'occasion de faire du bénévolat et du réseautage social. Ce programme perpétue la tradition de travail communautaire qui anime l'industrie des télécommunications depuis plus de 100 ans.

En 2011, nous avons accueilli 200 nouveaux membres, mais notre objectif était de 300. Néanmoins, plus de 2 500 retraités et membres de l'équipe ont participé au programme au sein des 21 clubs locaux, soit 11 en Colombie-Britannique, 3 en Alberta, 5 en Ontario et 2 au Québec.



 **TELUS**
community ambassadors®

Nous avons également comme objectif de produire 61 000 articles de soin personnel, soit une hausse de 5 p. 100 par rapport à l'année précédente. Nous avons réussi à augmenter le nombre d'articles produits de 10 p. 100, soit 63 582 articles de soin personnel représentant une valeur de plus de 900 000 \$, notamment :

- 12 314 trousse de toilette (articles d'hygiène destinés aux sans-abri et aux familles déplacées);
- 9 430 trousse [Des outils pour les jeunes](#) (sacs à dos remplis de fournitures scolaires, destinés aux enfants défavorisés);
- 3 163 oreillers en forme de cœur ou de poumon (pour les patients ayant subi une intervention chirurgicale);
- 38 675 autres articles comme des bonnets pour bébés prématurés, des couvertures d'appoint et des marionnettes à doigt.

En 2012, nous avons comme objectif de recruter 250 nouveaux membres au sein des Clubs des ambassadeurs de TELUS dans l'ensemble du pays et de produire 67 500 articles de soin personnel aux personnes qui en ont besoin dans nos collectivités.

Pour en savoir plus, consultez telus.com/communautaire.

 <http://www.facebook.com/home.php#!/pages/Telus-Community-Ambassadors/155357271152140?sk=wall>

Dîners et déjeuners servis par TELUS

Dans le cadre d'un programme d'entreprise coordonné par les ambassadeurs communautaires de TELUS, TELUS contribue à nourrir des Canadiens sans abri ou dans le besoin. Les besoins sont particulièrement criants à Vancouver, en Colombie-Britannique. En 2011, TELUS a parrainé des équipes de bénévoles qui ont servi des repas pendant deux heures :

- au Centre de l'Armée du Salut Harbour Lights dans le secteur Downtown East Side de Vancouver (tous les deux mardis);
- à la Union Gospel Mission, au centre-ville de Vancouver (tous les deux jeudis);
- à la Union Gospel Mission de New Westminster (tous les deux jeudis).

Depuis 2007, 2 340 bénévoles ont servi 81 120 repas dans le cadre du programme Dîners et déjeuners servis par TELUS à l'Armée du Salut et à la Union Gospel Mission. En 2012, nous prévoyons continuer d'offrir cette occasion de bénévolat à l'équipe TELUS.



Membres de l'équipe

Mise à profit de nos forces pour appuyer la croissance

Mobilisation de notre équipe

Parmi les nombreux efforts que nous déployons afin d'être un employeur de choix, TELUS investit dans le perfectionnement de notre équipe et tâche de créer un milieu de travail qui tient compte des commentaires des membres de l'équipe. Malgré les difficultés économiques et la concurrence féroce, TELUS est dans une position de force et de leadership grâce à l'esprit de notre équipe. Nous remarquons une mobilisation croissante dans toute l'entreprise à mesure que les membres de l'équipe se rallient pour offrir une expérience conviviale à nos clients et créer un paradigme comportemental qui nous distingue de la concurrence. Par conséquent, 2011 a été une année exceptionnelle où nous avons profité d'une bonne lancée dans tous les secteurs de nos activités clés.

Ces efforts ont eu une incidence évidente sur les résultats de L'heure juste, notre sondage sur la mobilisation des membres de l'équipe mené par notre administrateur de sondage tiers, Aon Hewitt. En 2011, le taux global de mobilisation est passé de 57 à 70 p. 100. Cette remarquable progression de 13 points de pourcentage permet à TELUS de se hisser parmi les meilleurs employeurs, ceux qui ont la mobilisation la plus élevée. Des résultats aussi extraordinaires traduisent la détermination manifeste de notre équipe à favoriser la croissance.

Les membres de l'équipe actuels et retraités ont également perpétué la tradition de TELUS qui consiste à donner aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons, sous forme de dons de charité et d'heures de bénévolat. Ainsi, nous avons versé plus de 7,1 millions de dollars à plus de 2 900 organismes de bienfaisance enregistrés, effectué plus de 555 800 heures de bénévolat et donné plus de 63 500 articles de soin personnel en 2011 seulement.

À l'avenir, nous continuerons d'offrir des produits et services de communication de pointe à nos clients, de contribuer à favoriser la condition de vie dans les collectivités et de nous efforcer à améliorer notre milieu de travail en continuant d'offrir des programmes comme Styles de travail. En 2012, TELUS prévoit augmenter la mobilisation et appuyer les membres de son équipe par les moyens suivants :

La mobilisation consiste à renforcer l'esprit de corps des membres de l'équipe et à toucher leur cœur de façon à ce qu'ils contribuent au rendement global de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont mobilisés lorsqu'ils croient fermement en l'entreprise pour laquelle ils travaillent, qu'ils en sont fiers, et qu'ils voient un lien étroit entre leur contribution au quotidien et la réussite de cette entreprise.

- améliorer les processus de travail d'après les commentaires des membres de l'équipe qui devraient avoir des répercussions positives sur l'expérience client;
- mettre à leur disposition des connaissances spécialisées en ressources humaines pour favoriser l'efficacité opérationnelle de l'entreprise;
- fournir un soutien financier et professionnel aux membres de l'équipe déplacés en raison de changements organisationnels;
- favoriser le [mieux-être](#) et l'équilibre travail-vie personnelle des membres de l'équipe en leur donnant accès à des services de soutien et à des professionnels du mieux-être, à des programmes de dépistage et d'amélioration de la santé, à notre programme de promotion de l'activité physique ainsi qu'à divers programmes pilotes;
- aider les membres de l'équipe à mieux gérer leur carrière à l'aide d'outils comme le portail web sur les carrières et offrir des occasions d'apprentissage au moyen des médias sociaux;
- renforcer l'adoption du programme [Styles de travail](#), qui permet aux membres de l'équipe de travailler au moment et à l'endroit où ils sont le plus efficaces, tout en réduisant les coûts et les répercussions sur l'environnement;
- favoriser la diversité et l'intégration en milieu de travail en s'inspirant du [conseil de la diversité et de l'intégration](#) et de cinq groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe (Connexions pour les femmes, Spectrum pour les lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et allosexuels, Aigles pour les membres de l'équipe d'origine autochtone, le Réseau Capacités TELUS pour les membres de l'équipe ayant des capacités variables et le Groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe nouvellement canadiens);
- fournir des possibilités constantes aux membres de l'équipe de redonner aux collectivités qu'ils servent et dans lesquelles ils vivent et travaillent, par l'entremise des programmes de [l'équipe TELUS bienfaisance](#).

Collaboration

Nous pouvons créer des milieux de travail plus productifs et des liens plus solides avec nos clients et nos collectivités en tirant profit de notre passion de la croissance. À cette fin, nous utilisons divers moyens :

- Solliciter les suggestions d'amélioration et mesurer l'incidence des programmes antérieurs au moyen du sondage annuel L'heure juste et d'un sondage mené auprès des hauts dirigeants sur les pratiques en matière de ressources humaines
- Organiser des forums à l'intention des membres de l'équipe afin de favoriser la collaboration sur des sujets comme le leadership et la mobilisation
- Collaborer avec les dirigeants du Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), du Syndicat québécois des employés de

TELUS (SQET) et du Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT) dans le cadre de forums d'intérêts communs

- Mobiliser les représentants syndicaux sur des sujets comme l'équité en matière d'emploi et la santé et la sécurité
- Offrir des programmes d'amélioration des processus d'affaires pour tirer parti des connaissances et de la passion de notre équipe
- Mettre sur pied des médias sociaux comme des wikis et des blogues, de même que du partage de vidéos afin de permettre aux membres de l'équipe de collaborer efficacement dans l'ensemble de l'entreprise

Droits de la personne

Depuis très longtemps, nous sommes engagés à protéger et à faire progresser les droits de la personne tels qu'ils sont décrits dans notre Politique d'éthique, et comme en témoignent nos pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité. En 2010, TELUS est devenue signataire du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU), ce qui reflète notre volonté d'appliquer les principes du PMNU dans notre milieu de travail et ailleurs. Cet engagement se poursuit et de plus amples renseignements se trouvent à la section sur la communication des progrès.

Nous jugeons important d'offrir des milieux de travail favorisant le respect et l'intégration des membres de l'équipe au Canada et à l'étranger. Dans le cadre de nos activités internationales, nous respectons les lois locales portant sur les droits de la personne. Notre politique consiste à dépasser les exigences des lois locales en matière de protection des droits des membres de notre équipe.

Au Canada, nous nous conformons aux lois à l'échelle locale et participons à des groupes comme [Assisting Local Leaders with Immigrant Employment Strategies](#), qui soutient les efforts des villes canadiennes visant à adapter et à mettre en œuvre avec succès des programmes qui favorisent l'embauche d'immigrants qualifiés. Nous collaborons également avec des organismes locaux comme l'[Edmonton Region Immigrant Employment Council](#) et tenons des rencontres annuelles avec des représentants de [Ressources humaines et Développement des compétences Canada](#) et la [Commission canadienne des droits de la personne](#).

Nous nous sommes engagés à réaliser de vastes objectifs touchant la diversité en 2004 lorsque nous avons ouvert notre premier bureau responsable du respect en milieu de travail à TELUS. Ce bureau se charge d'enseigner aux membres de l'équipe les comportements qui favorisent l'égalité des chances pour tous et de résoudre les problèmes en milieu de travail lorsqu'ils surviennent.

Le [Conseil de la diversité et de l'intégration](#) prépare un rapport annuel sur la diversité, axé sur les programmes en milieu de travail, le marketing par affinité



ainsi que les commandites et les investissements communautaires appuyant la diversité au travail au sein de nos collectivités.

Travail d'équipe inspiré au profit de la réussite

Le succès de TELUS repose sur les capacités, l'expérience et la mobilisation des membres de son équipe. Nous adhérons à nos valeurs au quotidien lors de nos interactions avec nos collègues, nos clients et les membres de nos collectivités, tout en respectant la promesse de notre marque « le futur est simple ». En 2011, notre équipe a maintenu sa détermination sans faille à servir les clients et les collectivités, et a fait preuve de compassion à l'égard des autres, en mettant l'accent sur l'expérience client et en participant aux programmes de dons de charité de l'entreprise.

À la fin de 2011, TELUS employait près de 41 100 membres de l'équipe (40 100 équivalents à temps plein ou ETP) dans une grande variété de fonctions opérationnelles au Canada et à l'étranger. Nos activités de centres de contact au Canada et à l'étranger appuient nos services d'impartition des processus commerciaux pour nos clients d'affaires. L'entreprise fait également appel aux ressources de TELUS International situées à l'extérieur du Canada pour certaines de ses activités internes afin d'accroître l'efficacité et permettre aux activités canadiennes de se concentrer sur les services à valeur ajoutée.

L'entreprise s'attend à disposer des effectifs adéquats pour couvrir les départs à la retraite et à avoir un accès direct à de la main-d'œuvre au Canada et, pour les centres d'appel et certaines fonctions précises, à divers endroits dans le monde. TELUS fait appel à un petit nombre de contractuels ou conseillers externes qui fournissent les connaissances uniques pour nous aider à offrir une expérience client supérieure. Ceci peut se traduire une couverture du réseau stable ou encore par les améliorations aux systèmes et outils que nos clients utilisent.

Près de 12 800 membres de l'équipe sont régis par une convention collective. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), qui représente près de 510 personnes, est arrivée à échéance le 31 décembre 2011. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), qui représente près de 11 250 employés, a été négociée avec succès en 2011 et est en vigueur jusqu'en 2015. Nous nous attendons à ce que les problèmes de rétention et d'embauche demeurent en raison de la hausse du nombre de concurrents. TELUS a l'intention d'attirer et de retenir des employés clés à l'aide ou non d'approches financières, en s'efforçant de protéger et d'accroître la mobilisation.

Au cours des deux dernières années, TELUS a versé des contributions additionnelles facultatives de 300 millions de dollars afin de maintenir le

financement déjà important du régime de retraite à prestation déterminée (pour les employés qui y participent), qui compte parmi les meilleurs dans le monde du travail au Canada.

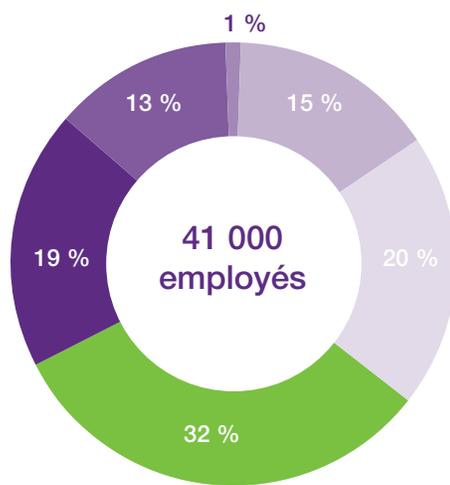
TELUS International compte près de 13 300 membres de l'équipe, dont 4 900 se sont ajoutés en 2011 seulement, principalement en raison de l'acquisition de Transactel. TELUS International fournit des solutions de calibre mondial (centres de contact, technologie de l'information et impartition de processus d'affaires) à certaines des entreprises les plus grandes et les plus respectées au monde, dans les domaines des services financiers, des produits électroniques grand public, des télécommunications, de l'énergie et des services publics.

Lorsque la crise frappe des collègues ou des clients, les membres de l'équipe TELUS se serrent les coudes. Plusieurs résidents de Slave Lake en Alberta ont perdu leur résidence et leurs biens durant le terrible incendie de forêt survenu en mai 2011 et ont dû composer avec les inondations déclenchées par les pluies abondantes. Les membres de l'équipe TELUS ont donné plus de 70 000 \$ afin d'appuyer les efforts de secours de la Croix-Rouge. De plus, les équipes de Fort McMurray et de Grande Prairie ont fait preuve de compassion en fournissant du soutien supplémentaire à nos clients et aux membres de l'équipe de la région de Slave Lake lorsqu'ils en ont eu besoin.

Les membres de l'équipe TELUS ont fait preuve de créativité et d'expertise, et ont réussi à maintenir le service sur la station relais de Copper Mountain en décembre 2011. Le mauvais temps avait endommagé notre antenne radio, qui fournit le service téléphonique et Internet à toute la côte nord-ouest de la Colombie-Britannique, incluant la Garde côtière, la GRC, les autorités sanitaires, plusieurs communautés des Premières nations, NavCanada et le ministère de la Défense nationale.

Qui nous sommes

À la fin de 2011, TELUS employait près de 41 100 membres de l'équipe (40 100 équivalents à temps plein ou ETP) au Canada et à l'étranger. Notre équipe reflète un environnement diversifié et inclusif à l'égard de personnes de sexes, d'orientations sexuelles, de races, de cultures et de manières de penser différentes. Nous croyons que cet environnement favorise un meilleur échange d'idées et reflète davantage notre société.

Données concernant le lieu de travail selon la région¹

Nos gens



Les 41 000 membres de l'équipe TELUS servent les clients de l'entreprise depuis le Canada et à l'étranger.^{2,3}

¹ En date du 31 décembre 2011.

² Au Canada, « autres provinces canadiennes » comprend le Manitoba (80), la Saskatchewan (109), le Nouveau-Brunswick (84), la Nouvelle-Écosse (120) et Terre-Neuve-et-Labrador (37).

³ À l'étranger, « autres » comprend l'Australie, la Corée du Sud, les Philippines, le Guatemala, El Salvador, le Royaume-Uni et les États-Unis.

Données concernant le lieu de travail selon le type de membre de l'équipe au 31 décembre 2011

Type de membre de l'équipe	Alb.	C.-B.	Ont.	QC	Autre	Total ^A
Régulier (au Canada) ¹	6 217	7 870	7 527	5 198	423	27 235
Temporaire (au Canada) ²	107	253	65	258	7	690
Régulier (à l'étranger) ³	-	-	-	-	13 035	13 035
Temporaire (à l'étranger) ⁴	-	-	-	-	-	-
Total ^A	6 324	8 123	7 592	5 456	13 588	41 083

¹ Pour le type Régulier (au Canada), « autre » comprend le Manitoba (78), la Saskatchewan (107), le Nouveau-Brunswick (83), la Nouvelle-Écosse (118) et Terre-Neuve-et-Labrador (37).

² Pour le type Temporaire (au Canada), « autre » comprend le Manitoba (2), la Saskatchewan (2), le Nouveau-Brunswick (1) et la Nouvelle-Écosse (2).

³ Pour le type Régulier (à l'étranger), « autre » comprend l'Australie, la Corée du Sud, les Philippines, le Guatemala, El Salvador, le Royaume-Uni et les États-Unis.

⁴ Pour le type Temporaire (à l'étranger), « autre » comprend les membres de l'équipe des emplacements en Amérique centrale.

Relations de travail

Rôle des syndicats

Les membres de l'équipe TELUS au Canada sont représentés par cinq syndicats : le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), le B.C. Government and Service Employees' Union (BCGEU) et le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP).

Représentation syndicale

Groupe	Personnel syndiqué	Membres de l'équipe cadre et professionnels	Total	% de syndicalisation
Secteur filaire de TELUS	9 428	9 250	18 678	50 % 
Secteur mobile de TELUS	3 378	5 884	9 262	36 % 
TELUS International		13 143	13 143	0 % 
TOTAL ¹	12 806	28 277	41 083	31 %

¹ En date du 31 décembre 2011.

Négociation collective

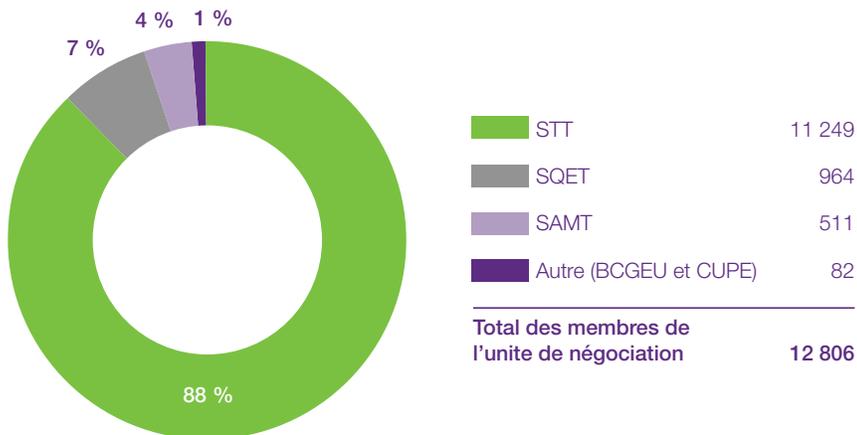
En octobre 2011, TELUS et le SAMT ont entrepris des négociations visant à renouveler la convention collective. La convention, qui s'appliquait à environ 510 professionnels et superviseurs des services filaires au Québec, est arrivée à échéance le 31 décembre 2011. Les négociations se poursuivent et les parties ont prévu d'autres rencontres afin de discuter de questions en suspens.

TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT) ont terminé leur processus de négociation collective en concluant une entente de principe le 11 avril 2011, qui a par la suite été ratifiée par les membres de l'équipe de première ligne en juin 2011. La nouvelle convention collective s'applique à environ 11 250 membres de l'équipe des secteurs mobile et filaire à l'échelle du Canada et prendra fin le 31 décembre 2015. En voici les faits saillants : amélioration des dispositions sur les heures de travail et les horaires des membres de l'équipe de première ligne responsables de l'expérience client, amélioration de la capacité à réembaucher des membres de l'équipe retraités et dispositions permettant la participation continue aux programmes de télétravail et Styles de travail de TELUS.

TELUS Solutions de sourcing a conclu deux ententes, une avec le SFCP, qui s'applique à environ 20 membres de l'équipe en Alberta et arrive à échéance le 31 décembre 2012 et une autre avec le B.C. Government and Service Employees' Union (BCGEU), qui s'applique à environ 60 membres de l'équipe et dont l'échéance est le 30 avril 2013.

L'entente conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), qui s'applique à près de 960 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes du secteur filaire de TELUS au Québec, arrive à échéance le 31 décembre 2014.

Nombre de membres de l'équipe par syndicat



Forums de consultation syndicale

Les forums de consultation des représentants syndicaux figurent maintenant dans les conventions collectives que TELUS a établies avec le STT et le SQET. De plus, TELUS s'efforce d'aviser ses syndicats et les membres de l'équipe de l'unité de négociation concernés des changements opérationnels qui surviennent, comme l'impartition, les changements technologiques et les fusions, les acquisitions et les dessaisissements. Les exigences d'information en ce qui concerne de tels changements sont inscrites dans les conventions collectives.

Diversité et intégration

La diversité au cœur de la prospérité

À TELUS, nous croyons que la diversité est un important facteur de succès sur le marché mondial et qu'elle prospère lorsque nous honorons les traditions, les croyances, les modes de vie, les capacités et les points de vue de notre équipe. Nous reconnaissons également la diversité de nos clients et l'importance de respecter leurs préférences et de répondre à leurs besoins.

En 2011, nous avons :

- créé une plateforme d'apprentissage virtuelle qui permet à un plus grand nombre de membres de l'équipe TELUS de comprendre la valeur de la pensée diversifiée et de l'intégration de tous;
- formé un groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe nouvellement Canadiens ainsi que le Réseau Capacités TELUS pour les membres de l'équipe ou les membres de leur famille ayant des capacités variables;
- mis sur pied le conseil de la diversité et de l'intégration de TELUS ayant un mandat de deux ans, formé de membres du bureau responsable du

respect en milieu de travail, du comité sur l'équité en matière d'emploi et de chacun des cinq groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe; le conseil compte également plusieurs membres provenant des équipes de première ligne et de gestion de partout au pays

- créé les prix CHLOE afin de reconnaître les réalisations et la contribution extraordinaire de femmes travaillant pour TELUS à l'échelle nationale;
- conclu un partenariat avec la First Nations Employment Society afin d'attirer et de retenir davantage de candidats d'origine autochtone;
- poursuivi nos partenariats stratégiques avec le Conseil canadien pour la diversité administrative, Fierté au travail Canada et d'autres organismes axés sur la diversité;
- réalisé des investissements communautaires soutenus et des programmes de marketing par affinité afin d'améliorer notre lien avec nos divers clients et nos différentes collectivités;
- rédigé une [politique relative à l'accessibilité du service à la clientèle](#) afin d'appuyer notre programme Les clients d'abord et notre engagement visant à offrir un environnement respectueux et intégrateur;
- rejoint le conseil d'administration du [Canadian Aboriginal & Minority Supplier Council](#) (CAMSC) et fait preuve de leadership éclairé à l'égard de l'équipe de direction du CAMSC ainsi que de ses membres;
- adopté des comportements de leadership précis qui stimulent la responsabilité personnelle à l'égard de la diversité et de l'intégration, notamment le parrainage de programmes et d'initiatives qui favorisent un environnement où règnent honnêteté, dignité et intégration;
- monté un kiosque d'information sur la diversité et l'intégration lors de l'assemblée annuelle des actionnaires du mois de mai à Toronto.

Notre engagement envers la diversité et l'intégration a été reconnu en 2012. Pour la quatrième année consécutive, TELUS a été nommée parmi les meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité dans le cadre d'un classement annuel visant à reconnaître les organisations au pays qui déploient le plus d'efforts pour créer un milieu de travail diversifié et intégrateur.

Voici quelques raisons pour lesquelles TELUS a été choisie :

- La conception et la mise en œuvre d'une stratégie en matière de diversité avec le soutien du conseil de la diversité et de l'intégration de TELUS
- L'offre d'occasions de perfectionnement professionnel pour des milliers de femmes dans le cadre de Connexions – le réseau des femmes de TELUS
- La formation du groupe de ressources Aigles de TELUS, à l'intention des membres de l'équipe d'origine autochtone

Au début de 2012, nous lancerons un programme sur la diversité des fournisseurs afin d'améliorer l'expérience client, stimuler le développement économique et offrir un accès à des fournisseurs diversifiés, comme les

entreprises dirigées par des membres de groupes ethniques, des autochtones ou des femmes.

[Regardez maintenant](#) pour en savoir plus sur le dossier de la diversité à TELUS.

Équité en matière d'emploi

Au Canada, TELUS est régie par la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Cette loi fédérale a pour but d'éliminer les obstacles en milieu de travail que doivent surmonter quatre groupes : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les personnes appartenant à une minorité visible. Nous voulons que notre main-d'œuvre canadienne reflète la diversité des travailleurs canadiens et offre les mêmes possibilités à tous les membres de l'équipe grâce à nos programmes de diversité, de respect en milieu de travail et d'aménagement en milieu de travail.

Nous continuons d'appuyer et d'améliorer les groupes de ressources à l'intention des employés, nos politiques d'embauche, nos offres d'emploi et le conseil de la diversité et de l'intégration. En déployant ces efforts, nous visons à éliminer les obstacles à l'emploi qui ont une incidence sur la rétention des membres de l'équipe existants et à attirer de nouveaux membres de l'équipe de divers secteurs de la main-d'œuvre.

L'un des moyens que nous employons pour comprendre la diversité de l'équipe TELUS est le sondage sur l'équité en matière d'emploi. En 2011, nous nous sommes associés à plusieurs propriétaires de processus d'affaires afin de veiller à ce que les nouveaux membres de l'équipe TELUS aient l'occasion de répondre au sondage durant leur séance d'orientation dans l'entreprise. Leurs réponses au sondage nous permettent de nous assurer que nos données démographiques reflètent avec exactitude les effectifs de TELUS.

Les taux de représentation des membres de l'équipe d'origine autochtone, qui font partie d'une minorité visible ou qui sont handicapés sont demeurés stables d'une année à l'autre. Le nombre de femmes occupant des postes non traditionnels (p. ex., directeurs des équipes d'installation et de réparation) est demeuré stable, tandis que le pourcentage global de femmes travaillant dans pratiquement toutes les catégories a baissé légèrement. Nous reconnaissons le besoin d'accroître le nombre de femmes au sein de notre main-d'œuvre et c'est pourquoi, en 2012, nous continuerons de faire la promotion auprès des femmes que nous recrutons des programmes comme Connexions, le réseau des femmes de TELUS, qui appuient les femmes dans la poursuite de l'excellence au cours de leur carrière.

Profil de la main-d'œuvre¹

%	Disponibilité de la main-d'œuvre canadienne ²	Représentation réelle de la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises de télécommunications ³	Représentation réelle à TELUS en 2010 ^{4,5}	Représentation réelle à TELUS en 2009 ^{4,5}	Représentation réelle à TELUS en 2008 ^{4,5}
Femmes	42,5	39,7	37,5	37,5	38,3
Membres de minorités visibles	21,3	17,5	16,0	16,2	14,8
Autochtones	1,7	1,4	1,6	1,6	1,
Personnes handicapées	4,6	2,0	3,0	3,1	3

1 Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la Loi fédérale sur l'équité en matière d'emploi. Les chiffres de TELUS pour 2011 seront disponibles une fois approuvés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (fin juillet).

2 La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) au sein de la main-d'œuvre canadienne qui possède les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2006; il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.

3 Renseignements les plus récents disponibles. La représentation réelle dans la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises canadiennes de télécommunications fait référence au pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) qui travaille dans le secteur des télécommunications au Canada. Comme indiqué dans le rapport annuel de 2009 de la Loi sur l'équité en matière d'emploi publié par le gouvernement du Canada.

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

5 Les pourcentages du profil de la main-d'œuvre ont été calculés en fonction d'un sondage et pourraient ne pas représenter adéquatement le pourcentage réel de la main-d'œuvre de TELUS.



En plus de Connexions, TELUS compte quatre autres groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe :

- Spectrum, qui représente les membres de l'équipe lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et allosexuels
- Eagles, qui représente les membres de l'équipe autochtones
- Le groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe nouvellement Canadiens (une nouveauté en 2011)
- Le Réseau Capacités TELUS pour les personnes ayant des capacités variables (une nouveauté en 2011)

Ces groupes de ressources donnent l'occasion aux gens qui partagent une identité et leurs alliés de se réunir pour des raisons tant personnelles que professionnelles. Les groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe peuvent offrir du mentorat, du réseautage, du soutien entre pairs, du bénévolat et de l'encadrement, tout en sensibilisant les gens à leur identité tant à l'interne qu'à l'externe. TELUS prévoit tabler sur les programmes offerts en 2011 et continuer à promouvoir la diversité en milieu de travail.

TELUS International n'est pas régie par une loi sur l'équité en matière d'emploi, mais travaille en vertu de principes similaires afin d'éliminer les barrières en milieu de travail pour tous les membres de l'équipe. Nous voulons que notre main-d'œuvre reflète la diversité des travailleurs du pays où nous faisons

affaires et offrir les mêmes possibilités à tous les membres de l'équipe grâce à nos programmes de diversité, de respect en milieu de travail et d'aménagement en milieu de travail.

Répartition des employés de TELUS International selon le sexe

Pourcentage de la main-d'œuvre	2011	2010	2009
Femmes	44,8 %	47,3 %	46,9 %
Hommes	55,2 %	52,6 %	53,0 %

TELUS International aspire à une représentation égale des femmes et des hommes au sein de son équipe, de manière à refléter justement la société. Nous recrutons et embauchons des femmes dont le rendement est élevé, et nous incitons les femmes qui font déjà partie de notre équipe à réaliser leur plein potentiel professionnel. TELUS s'engage à développer les meilleurs talents, à promouvoir les femmes dont le rendement est élevé et à offrir des programmes et du mentorat afin de favoriser leur succès au travail.

Connexions, le réseau des femmes de TELUS

Afin d'encourager les femmes à la poursuite de l'excellence au cours de leur carrière à TELUS, Connexions fournit des occasions de développement personnel, de perfectionnement professionnel et de réseautage. En 2011, le nombre de membres du réseau Connexions a atteint 3 100, dépassant ainsi notre objectif fixé à 3 000 membres.

En 2011, nous avons tenu 90 événements locaux de réseautage, dont 30 activités de communication, dépassant ainsi notre objectif fixé à 85 événements au total. Nous avons également lancé un programme national de reconnaissance pour les femmes, les prix CHLOE (Connexions honore les leaders d'excellence), qui accueille les candidatures présentées par des membres de l'équipe au nom de collègues. L'une des cinq catégories, Champion de la condition féminine, reconnaît un membre de l'équipe (homme ou femme) ayant contribué de façon marquée à l'avancement de la condition féminine à TELUS. Les 212 candidats et les 34 lauréats (31 femmes et 3 hommes) ont reçu leur prix à l'occasion des cérémonies de remise des prix CHLOE à Burnaby, à Toronto, à Montréal, à Calgary, à Rimouski, à Edmonton et à Québec.

Par l'entremise du programme Connexions, TELUS appuie le [Réseau des femmes exécutives](#) (RFE) qui conçoit et met en œuvre des projets de réseautage, de mentorat, de développement personnel et de perfectionnement professionnel à l'intention des femmes dans le domaine des affaires.

Pour 2012, nous nous fixons comme objectif d'augmenter l'adhésion à Connexions et au programme de mentorat RFE Échanges, en plus d'organiser

la remise des prix CHLOE, 90 événements locaux de réseautage, 30 activités locales de communications ainsi que 34 déjeuners de réseautage du RFE.

Commentaires de récipiendaires de prix CHLOE



« Ce prix est un cadeau incroyable. Je n'oublierai jamais la marque de reconnaissance que j'ai reçue de mon équipe et l'attitude de tout le monde envers moi à l'événement de Montréal. »

— Geneviève Marcoux,
directrice générale et partenaire d'affaires des RH



« J'étais ravie et honorée de recevoir un prix à un événement aussi prestigieux en compagnie de membres de l'équipe talentueux et formidables. À mon grand bonheur, ma famille, mon supérieur et les membres de mon équipe ont assisté à la cérémonie pour me soutenir et me féliciter. Même ma fille de deux ans y était. »

— Cesarina Primi,
chargée principale de projets clients



« J'ai reçu la nouvelle de ma nomination et de ma sélection parmi les lauréats des prix CHLOE avec beaucoup d'humilité. Je suis reconnaissante à TELUS pour le soutien qu'elle me donne et qu'elle accorde à tous les autres bénévoles qui s'investissent personnellement pour faire avancer les causes importantes dans nos collectivités. »

— Katy Alkins-Jang, directrice,
Gestion du service client

Regardez et écoutez ce que des femmes membres de l'équipe TELUS ont à nous dire sur l'importance de reconnaître les femmes en milieu de travail.

[Regardez maintenant.](#)

Renforcement de la présence de l'équipe de direction

Philosophie de leadership TELUS

La Philosophie de leadership TELUS demeure un cadre uniforme pour tous les membres de l'équipe. Elle favorise une culture de leadership grâce à l'adoption de pratiques et de comportements cohérents en ce qui a trait à la performance, à la gestion et à la direction au sein de l'entreprise. Cette philosophie reconnaît l'importance de la contribution de chaque membre de l'équipe dans les activités de l'entreprise. Grâce à notre leadership collectif, nous faisons de TELUS un fournisseur de choix pour les solutions résidentielles, mobiles et d'affaires et créons un environnement de travail formidable. Il s'agit d'un changement considérable par rapport au concept de leadership fondé sur le poste occupé par chaque membre de l'équipe au sein de l'entreprise. Cette culture encourage tous les membres de l'équipe à prendre les devants.

La Philosophie de leadership TELUS comprend une grande variété de programmes et d'offres de perfectionnement en leadership pour tous les membres de l'équipe, notamment Réflexions inspirées. Réflexions inspirées est une série de cours conçue pour aider les membres de l'équipe à prendre en charge leurs propres capacités de leadership et leur carrière à TELUS. La croissance d'une année à l'autre des occasions d'apprentissage formelles, informelles et sociales propres à la Philosophie de leadership TELUS a été démontrée et a contribué à la hausse de la mobilisation des membres de l'équipe de façon générale, la faisant passer de 57 p. 100 à 70 p. 100. De plus, en raison des diverses offres de leadership présentées aux membres de l'équipe, les résultats en matière de satisfaction à l'égard de l'apprentissage et du perfectionnement se sont accrus en 2011, passant de 59 p. 100 à 70 p. 100.

TELUS offre les occasions d'apprentissage et de perfectionnement suivantes aux membres de son équipe :

Diriger votre équipe : les fondements

Ce programme vise à aider les nouveaux cadres en leur donnant un aperçu détaillé des processus et des outils utiles à la direction d'une équipe à TELUS. Il met en outre l'accent sur la responsabilisation des cadres dans le but de créer et de développer des relations productives avec les membres de l'équipe et comprend des séances virtuelles animées par un instructeur, ainsi que des occasions d'autoapprentissage. Il offre également l'occasion aux dirigeants d'établir des liens officieux avec des membres de la haute direction au moyen de rencontres informelles, au cours desquelles des

dirigeants expérimentés de TELUS partagent leurs expériences personnelles et professionnelles sur le leadership, l'avancement professionnel et l'établissement de liens avec nos clients.

En 2011, les membres de l'équipe ont terminé plus de 600 cours et consulté des milliers de pages à partir de notre portail d'apprentissage autonome. En 2012, nous ajouterons la possibilité pour les dirigeants d'équipes de sélectionner des tâches à l'aide d'un manuel en ligne, similaire à un passeport, afin de les aider à bien entreprendre leur rôle de soutien et favoriser leur réussite à long terme.

Coaching : Notions de base

Lancé en 2011, Coaching : Notions de base est un programme de leadership hautement interactif conçu pour fournir aux dirigeants les outils et les idées qui les aideront à relever les défis en matière de direction de personnel. Ces outils aident les dirigeants à former des équipes motivées et mobilisées, à conclure des partenariats de coaching avec les membres de l'équipe, à assurer une surveillance exacte et pertinente du rendement et à obtenir de meilleurs résultats avec les ressources à leur disposition. En 2011, 609 dirigeants ont réussi le programme. Ce programme demeurera un aspect important pour nos dirigeants en 2012.

Communiquer pour réussir

La conception et l'élaboration du nouveau programme Communiquer pour réussir ont commencé en 2011. Cette initiative de perfectionnement en leadership a été lancée en avril 2012 et mettra l'accent sur quatre secteurs de perfectionnement pour tous les membres de l'équipe TELUS : animer des présentations, communiquer avec éloquence, animer des réunions et rédiger de manière efficace. Chaque secteur de perfectionnement offrira une variété d'occasions d'apprentissage comprenant des méthodes formelles et informelles.

Intelligence émotionnelle et sociale

Ce cours est basé sur les cinq principes de l'intelligence émotionnelle et sociale de l'auteur Daniel Goleman et se concentre sur l'amélioration des résultats d'affaires grâce à l'authenticité. Ce programme établit des liens avec la Philosophie de leadership TELUS et fournit un cadre qui appuie le cheminement personnel des membres de l'équipe en ce qui a trait à la formation continue et permanente. Le programme est offert dans toute l'entreprise sous forme de séances en personne et virtuelles, animées par un instructeur.

En AVANT

Le programme En AVANT est une initiative intéressante de TELUS qui favorise le cheminement professionnel et qui investit dans le perfectionnement de nos



meilleurs dirigeants. Les dirigeants actuels et à potentiel élevé sont nommés en fonction de leur respect des critères d'admissibilité en ce qui a trait au rendement, à l'incarnation des valeurs de TELUS en matière de leadership et à leur incidence sur notre stratégie. Ce programme de 12 mois fournit des occasions de perfectionnement formelles, informelles et sociales ciblées, axées sur les compétences clés en leadership afin d'appuyer la réussite continue de nos dirigeants.

Le programme En AVANT s'inscrit dans la Philosophie de leadership TELUS et est conforme aux attributs des valeurs et à notre engagement consistant à accorder la priorité aux clients. Voici les objectifs du programme :

- Constituer un apport permanent d'effectifs à haut potentiel dans le bassin de leaders de TELUS
- Perfectionner le leadership de notre marque à l'interne et à l'externe afin de renforcer notre avantage concurrentiel
- Développer les effectifs à potentiel élevé qui nous permettront de respecter notre engagement visant à accorder la priorité aux clients et d'obtenir des résultats financiers durables
- Assurer le développement de dirigeants performants qui, à leur tour, contribueront au perfectionnement de la prochaine génération de dirigeants
- Poursuivre la culture de haut rendement et d'appartenance à l'entreprise de TELUS
- Rehausser le niveau d'engagement envers l'entreprise, la mobilisation et la conservation des effectifs à TELUS
- S'assurer que les valeurs de leadership de TELUS sont systématiquement intégrées à tout ce que nous faisons et que nous continuons à favoriser leur croissance et leur évolution

En 2011, 772 personnes de partout au pays ont participé au programme En AVANT, soit 200 personnes de plus qu'en 2010. Respectivement, ce nombre comprend une hausse du taux de participation des femmes pour le niveau Leader en devenir (de 66 participants) et une légèrement augmentation pour le niveau Directeur (de 6 participants), avec un taux de participation des femmes au programme constant à 35 p. 100.

En 2012, nous continuerons d'investir dans nos effectifs à haut potentiel grâce à une nouvelle programmation, tout en tirant profit de l'expérience de nos experts à l'interne. En rehaussant la communauté En AVANT, nous fournirons davantage d'occasions de collaboration, de coaching par les pairs et de partage des connaissances. Les tendances pour les programmes En AVANT à venir montrent une légère hausse de la représentation globale des dirigeantes au sein du programme.

Participation au programme En AVANT en 2011 par niveau

Niveau	2011	2010
Leaders en devenir		
Femmes	158	92
Hommes	257	209
Total de leaders en devenir	415	301
Directeur		
Femmes	116	110
Hommes	241	161
Total de directeurs	357	271
Total global	772	572

Forum de la haute direction

Les vice-présidents, premiers vice-présidents et cadres supérieurs participent annuellement au Forum de la haute direction, qui est conçu pour renforcer l'efficacité de notre équipe de haute direction, accroître les compétences personnelles en leadership et motiver les décideurs clés de notre entreprise à mener des réflexions et des actions de calibre mondial. La structure du programme est fondée sur les thèmes et le contenu des années précédentes et les nouvelles priorités de l'entreprise.

En 2011, nous avons continué de nous concentrer sur l'expérience client et le respect de la promesse de la marque. Nous avons élargi le programme de façon à obtenir la participation de près de 400 de nos directeurs généraux les plus performants qui, sinon, se seraient inscrits au Forum des directeurs généraux. La fusion de ces deux séances de perfectionnement à l'intention des membres de la direction a donné lieu à de franches discussions sur notre entreprise et renforcé les liens importants entre les membres des échelons supérieurs de la direction.

Nous avons tenu des rencontres individuelles à Toronto, à Montréal, à Edmonton et à Vancouver avec les membres de l'équipe qui participaient au forum dans leur province de résidence. Dans le cadre de ces séances axées sur les priorités régionales, les dirigeants ont pu établir des liens entre eux, échanger sur leurs meilleures pratiques et élaborer des stratégies à l'échelle locale. Ces rencontres ont donné l'occasion de consolider les liens actuels au sein de notre équipe afin que nous puissions œuvrer ensemble à la réalisation de notre stratégie et à l'excellence du service à la clientèle.

Le lancement du Forum des directeurs généraux a permis d'offrir le contenu du programme du Forum de la haute direction à tous les directeurs généraux n'ayant pas assisté, ainsi qu'à tous les membres de l'équipe à haut potentiel inscrits au niveau Directeur du programme En AVANT. Le Forum des directeurs généraux a compté près de 500 participants et chacune des séances

régionales à Montréal, à Toronto, à Edmonton et à Vancouver était animée par l'un des membres de notre équipe de direction.

Forum de la haute direction de TELUS International

En 2011, nous avons organisé le Forum de la haute direction de TELUS International, séance d'apprentissage de quatre jours à l'intention des hauts dirigeants de tous les secteurs de TELUS International – aux États-Unis, au Guatemala, en El Salvador, aux Philippines et au Canada. Le forum de 2011 invitait les dirigeants à déterminer de quelle façon la diversité de notre équipe nous aide à réaliser les priorités de notre entreprise et à favoriser la croissance future.

Les séances intensives duraient toute la journée et comprenaient l'intervention de conférenciers d'envergure internationale, ainsi que de nos experts à l'interne. Les séances étaient axées sur :

- l'utilisation efficace des médias sociaux pour favoriser et améliorer l'expérience client;
- la formation d'équipe sur diverses régions;
- les communications interculturelles et l'établissement de la confiance;
- la gestion dans un environnement organisationnel changeant;
- le partage d'apprentissages clés sur l'atteinte de l'excellence en matière d'expérience client.

La participation au Forum de la haute direction a également donné l'occasion de joindre l'équipe locale lors de la Journée du bénévolat de TELUS à Manille le 8 octobre 2011. L'équipe a construit des maisons dans le deuxième village TELUS-Gawad Kalinga.

LEAD

En 2011, TELUS International aux Philippines a continué d'offrir aux membres de l'équipe hautement performants l'occasion de participer à LEAD, un programme de perfectionnement ciblé qui permet aux membres de l'équipe de première ligne de décrocher des postes de gestion. Le programme se fonde sur la planification, la direction, l'organisation et la vérification, un cadre de gestion qui mène à des résultats positifs. Le programme LEAD a été mis sur pied afin de favoriser la réussite des membres de l'équipe tandis qu'ils assument de plus grandes responsabilités au sein de l'entreprise.

Depuis son lancement en 2006, près de 1 000 membres de l'équipe TELUS International aux Philippines ont réussi le programme LEAD.

Ownership

Ownership est un programme de perfectionnement en gestion offert par TELUS International en Amérique centrale. Le programme se fonde sur une solide culture d'appartenance à l'entreprise, où les membres de l'équipe

gèrent leur travail et leurs équipes comme s'ils étaient eux-mêmes propriétaires de l'entreprise. De cette façon, les dirigeants apprennent à prendre de bonnes décisions et à toujours agir dans le meilleur intérêt de la société. Le programme Ownership permet de développer les compétences et les techniques dont les dirigeants ont besoin pour réussir, que ce soit au sein de TELUS International en Amérique centrale ou ailleurs.

Université TELUS International

En 2011, TELUS International aux Philippines a enrichi l'Université TELUS International (UTI) en ajoutant un nouveau partenaire en éducation, Asia Pacific College. L'UTI aux Philippines compte désormais trois partenaires en éducation et plus de 80 étudiants inscrits, et s'attend à compter plus de 250 étudiants en 2012. Le programme en Amérique centrale comprend trois partenaires en éducation et plus de 650 étudiants inscrits, et s'attend à une croissance de 10 p. 100 en 2012. L'UTI offre aux membres de l'équipe une occasion abordable de décrocher un diplôme collégial dans divers domaines, tout en travaillant.

Apprentissage et collaboration continus

Grâce à la Philosophie de leadership TELUS et au programme Apprentissage 2.0 (lancés tous les deux en 2010), nos pratiques de formation des membres de l'équipe forment un parcours collaboratif, branché et continu. Nous offrons différents types de formation : cours en salle de classe, apprentissage en ligne, livres, encadrement et contenu généré par les utilisateurs comme des vidéos, des blogues, des microblogues et des wikis.

Au fil de l'évolution de la Philosophie de leadership TELUS en 2012, nous continuerons de chercher des façons novatrices de l'incarner et d'accroître le perfectionnement en leadership avec efficacité, tout en gérant les coûts.

Josh Blair, vice-président à la direction, Ressources humaines, présente brièvement la Philosophie de leadership de TELUS et explique en quoi elle appuie notre culture et contribue à notre succès. [Regardez maintenant](#)

Tout au long de l'année 2011, nous avons constaté une hausse rapide de la participation aux activités d'apprentissage sur les médias sociaux, ce qui a engendré une augmentation du rendement au travail. Nous avons noté une augmentation de 6 p. 100 du nombre de visites et d'interactions sur le site des occasions d'apprentissage en ligne de l'entreprise. En 2011, nous avons dépassé notre objectif Retour à l'apprentissage d'un point de pourcentage, atteignant un résultat de 69 p. 100 (moyenne de quatre résultats trimestriels).



Voici quelques-unes des occasions d'apprentissage que nous avons offertes en 2011 :

- Une conversation mobilisatrice – Une série de vidéoconférences portant sur le leadership personnel, conçue pour aider les membres de l'équipe à s'approprier leur cheminement de carrière et à accroître leurs compétences en leadership. Plus de 200 membres de l'équipe y ont participé.
- Réflexions inspirées – Une série de cours s'inscrivant dans la Philosophie de leadership TELUS, conçue pour aider les membres de l'équipe à prendre en charge leurs capacités en matière de leadership et leur carrière à TELUS.
- Négociations stratégiques – Les compétences en négociation stratégique peuvent s'acquérir et, avec la pratique, devenir une habitude. Ce cours présente une approche efficace et flexible selon la personne et la situation.
- Présenter et influencer de nouvelles idées – Les participants à cet atelier développent des compétences qui leur permettent d'améliorer leur communication durant les réunions, au téléphone et lors de présentations habituelles.
- Skillsoft et Books 24X7 – Ces occasions d'apprentissage en ligne permettent à tous les membres de l'équipe d'accéder aux vidéos, aux cours et aux livres en tout temps. En 2011, les membres de l'équipe ont accédé à une variété d'options d'apprentissage, notamment plus de 1 500 programmes vidéo, 13 000 livres électroniques pour un total, selon les estimations, de 233 618 pages lues, plus de 2 600 cours sur les compétences en affaires, des aides-mémoire imprimables et bien plus.
- Portail sur le perfectionnement professionnel – Plus de 1 000 pages de renseignements interactifs sur les cheminements de carrière, les parcours de formation et l'orientation professionnelle. En 2011, les pages du portail ont été consultées 215 000 fois.
- Diriger et perfectionner – D'une durée de quatre à six semaines, cette série donne aux membres de l'équipe l'occasion de se réunir lors d'un forum pour apprendre et communiquer leurs idées et opinions sur la collaboration, les produits et services, les initiatives Les clients d'abord et la qualité.

Notre espace d'apprentissage et de collaboration constitue toujours l'un des 10 sites les plus consultés par les membres de l'équipe. Il aide les membres de l'équipe, les dirigeants et les professionnels de la formation à comprendre Apprentissage 2.0, les possibilités de perfectionnement et les ressources favorisant l'apprentissage et le perfectionnement professionnel. Il comprend un guide de soutien à l'intention des directeurs, des renseignements sur l'élaboration de plans d'apprentissage et l'optimisation des investissements en formation, ainsi qu'une liste centralisée de liens visant à faciliter la recherche

de renseignements des membres de l'équipe TELUS. Le site représente maintenant le point de départ commun pour répondre à toute interrogation sur l'apprentissage, ce qui simplifie le processus d'apprentissage et de collaboration au sein de l'entreprise.

En 2011, TELUS a continué de respecter les exigences de l'entreprise en matière d'apprentissage en permettant aux membres de l'équipe d'exceller dans leur poste grâce à des occasions de formation formelles, informelles et sociales. Nous avons dépassé notre objectif en matière de dépenses de 0,8 million pour l'année et avons l'intention d'appuyer la croissance et le perfectionnement des membres de notre équipe en 2012 en augmentant notre budget consacré à la formation.

Investissement en formation¹

En millions de \$	Budget de 2012	2011	2010	2009
Montant dépensé	23,1 \$	20,4 \$ A	17,0 \$	22,3 \$

¹ Ne comprend pas TELUS International.

Cours structurés suivis¹

Nombre estimé (en milliers)	2011	2010	2009
Cours en ligne	256	216	137
Donné par un instructeur	48	30	52
Total	304	246	189

¹ Ne comprend pas TELUS International.

Retour à l'apprentissage

L'indicateur Retour à l'apprentissage est mesuré à l'aide d'un sondage en ligne distribué au hasard à 8 000 membres de l'équipe TELUS à la fin de chaque trimestre. Le sondage demande aux membres de l'équipe si la formation formelle, informelle ou sociale qu'ils ont suivie les a aidés à accroître leur rendement au travail par rapport à la période précédente.

À l'aide de sondages menés en 2009 et 2010, nous avons fixé notre premier objectif à 68 p. 100 en 2011. Nous avons dépassé notre objectif en atteignant 69 p. 100. En 2012, notre objectif est de 71 p. 100.

Année	Objectif 2012	Résultat réel 2011	Objectif 2011	Résultat réel 2010	Résultat réel 2009
Retour à l'apprentissage	71 %	69 %	68 %	63 %	66 %

Reconnaissance externe

En 2011, nous avons reçu deux prix pour notre innovation en matière d'apprentissage :

- Pour la sixième fois, l'American Society of Training and Development (ASTD) a décerné à TELUS sa plus haute distinction, le [prix BEST](#). TELUS était l'une parmi seulement 32 entreprises de partout dans le monde à recevoir une telle distinction. Elle est en outre la seule entreprise canadienne à avoir reçu ce prix plus de deux fois. Les gagnants démontrent un succès à l'échelle de l'entreprise en ce qui a trait aux activités de formation et de perfectionnement de leurs employés, ce qui, à l'évidence, s'harmonise avec des objectifs axés sur l'exécution de la stratégie.
- Pour la deuxième année consécutive, TELUS a reçu le prix Corporate University Leader of the Year de l'organisation responsable des prix [Corporate University Best-in-Class Awards](#) (CUBIC). Ces prix ont été créés afin de récompenser les organisations de formation internes et les universités d'entreprise qui établissent les normes d'excellence dans diverses catégories ainsi que pour appuyer leurs démarches et souligner leurs efforts.



Bienvenue à TELUS

Ce programme donne un aperçu détaillé de l'entreprise, de son histoire, de ses stratégies, de sa culture et des attentes en matière de rendement. Il comprend notamment une présentation de la PLT, du programme Les clients d'abord et des quatre valeurs TELUS. L'aperçu comprend notamment une introduction aux valeurs de TELUS qui façonnent le code de conduite que les membres de l'équipe doivent adopter sur une base quotidienne.

En 2011, le programme a été élargi de manière à comprendre le passeport Bienvenue à TELUS, un manuel en ligne visant à appuyer les nouveaux membres de l'équipe au cours de leurs 90 premiers jours. Le wiki présente les outils sociaux à la disposition des membres de l'équipe ainsi qu'une galerie d'apprentissage et un guide sur la culture de TELUS, les carrières, les incitatifs et les outils.

Les nouveaux membres de l'équipe peuvent accéder à l'information du programme et participer aux séances à partir de l'emplacement où ils travaillent, sans avoir à payer de frais de déplacement. La séance de trois jours comprend des conférenciers de l'entreprise qui non seulement communiquent de l'information sur TELUS, mais parlent également de leur expérience personnelle au sein de l'entreprise. Ces séances se fondent sur un mélange de plateformes d'apprentissage virtuelles afin de présenter des outils que les membres de l'équipe utiliseront dans le cadre de leur nouveau poste, notamment Live Meeting, la téléconférence et le réseautage social. En 2011, nous avons présenté 21 séances à 906 participants.

Nous avons mis les éléments du programme Bienvenue à TELUS adaptés selon la région à la disposition des nouveaux membres de l'équipe travaillant à l'étranger.

Bourses d'études

Engagement envers l'éducation

Étant un employeur qui fait appel à une main-d'œuvre instruite, TELUS souhaite aider les Canadiens à suivre des études postsecondaires. Pour ce faire, l'entreprise offre des bourses d'études postsecondaires aux enfants à charge des membres de son équipe. Notre programme offre ce qui suit :

- Douze bourses de 2 000 \$ décernées à des étudiants à temps plein qui entament la première année de leur premier programme de baccalauréat
- Deux bourses de 5 000 \$ décernées à des étudiants actuellement inscrits à temps plein à un programme de baccalauréat ou de maîtrise en génie, en communications, en technologies de l'information, en informatique ou en administration des affaires

Ces bourses sont accordées pour une année scolaire. La sélection des candidats est déterminée par un comité composé de représentants de collèges et d'universités du Canada qui sont choisis par l'Association des universités et collèges du Canada (AUCC).

Le rendement scolaire et les activités parascolaires, le bénévolat ou l'engagement communautaire ainsi que la qualité des lettres de recommandation sont les principaux critères servant à l'évaluation des candidatures.

En 2011, nous avons traité 87 demandes de bourses et choisi 14 récipiendaires. Au total, TELUS a remis 34 000 \$ en bourses d'études.

En 2012, nous avons l'intention de continuer d'offrir le programme sans y apporter de modifications.

Collaboration

Comment nous apprenons et grandissons ensemble

Dans l'ensemble de l'organisation, les membres de l'équipe continuent d'utiliser les médias sociaux pour collaborer et échanger sur notre entreprise, les nouvelles idées et les tendances de l'industrie, ce qui favorise l'innovation et la mobilisation.

En 2011, nous avons mis en œuvre plusieurs nouveaux médias sociaux améliorés dans l'intranet de notre entreprise, Habitat. En voici quelques exemples :

- Habitat Social a été lancé comme passerelle offrant de grandes capacités de collaboration à TELUS. Grâce à cette gamme d'outils, les membres de l'équipe peuvent découvrir des wikis, des blogues, des sites de microblogage et de partage de vidéos, et ce, au même endroit.
- Habitat Social comprend également des pratiques exemplaires en ce qui a trait à l'utilisation de ces plateformes internes de médias sociaux, et incite les membres de l'équipe à accroître l'adoption de ces outils et la mobilisation au sein de l'équipe TELUS.
- La communauté interne de microblogage de TELUS, Buzz, a dépassé les 15 000 membres.
- Le partage de vidéos entre les membres de l'équipe a continué d'augmenter en 2011, avec le chargement de plus de 700 vidéos.
- Les sites d'équipe et Mes sites, propulsés par SharePoint 2010, ont été rendus accessibles à l'équipe TELUS en octobre. Mes sites favorise le réseautage informel et le partage des compétences dans l'ensemble de l'entreprise, et représente le fondement d'une expérience personnalisée pour les membres de l'équipe.

Nous mettrons davantage l'accent sur la collaboration en 2012, à mesure que les équipes tireront profit des outils de médias sociaux comme Microsoft SharePoint pour renforcer les liens et améliorer les processus de travail. Pour savoir de quelle façon nous utilisons les médias sociaux pour interagir avec nos clients, consultez la section Clientèle.

Pour en savoir plus sur l'approche interne que TELUS adopte à l'égard des médias sociaux, [regardez maintenant](#).

Plus près du client

En 2011, dans le cadre de nos efforts visant à accorder la priorité aux clients, 1 600 dirigeants ont participé à une expérience d'un jour intitulée Plus près du client, qui leur a donné l'occasion d'écouter nos clients et d'apprendre au contact des membres de notre équipe de première ligne, ce qui leur a permis de déterminer l'influence de leur rôle sur l'expérience client et sur la prise de décisions. Depuis le premier événement Plus près du client en 2010, cette démarche a donné lieu à plus de 40 changements aux processus et politiques en plus de contribuer de manière importante à la hausse de 7 p. 100 de nos résultats touchant la probabilité qu'on nous recommande dans le marché Consommateurs l'année dernière. Cette initiative est devenue une bonne occasion pour les membres de l'équipe d'être à l'écoute et d'apprendre, puis de recommander et de mettre en œuvre des solutions avantageuses pour nos clients. De plus, cela a permis aux membres de l'équipe de collaborer avec leurs collègues, d'accroître leur compréhension de notre entreprise et de perfectionner leurs compétences en leadership.

Plus près du client des RH

Les événements Plus près du client se poursuivront en 2012. En fait, l'équipe des Ressources humaines (RH) profitera du succès de ces événements en créant son propre événement Plus près du client, dans le cadre duquel des dirigeants passeront une demi-journée avec un collègue d'une équipe de première ligne dans l'un des secteurs d'activité des RH. Cette initiative a pour but de favoriser la mobilisation des membres de l'équipe et de rehausser l'expérience client dans l'ensemble de l'entreprise.

Mobilisation

Engagement envers la mobilisation des membres de l'équipe

Nous croyons qu'un taux élevé de mobilisation des membres de l'équipe entraîne un meilleur rendement de la part de chacun et de l'ensemble de l'entreprise. Depuis 2001, nous avons évalué la mobilisation à l'aide d'un sondage en ligne de [Aon Hewitt](#), intitulé L'heure juste.

Chaque année, tous les membres de l'équipe sont invités à répondre à ce sondage sur une base volontaire et confidentielle. Les résultats du sondage nous aident à cerner les points à améliorer pour demeurer un milieu de travail formidable. Une fois les résultats du sondage publiés sur le site intranet de l'entreprise, nos équipes élaborent et mettent en œuvre des plans d'action qui répondent aux sujets d'inquiétude. Fait important, les résultats en matière de mobilisation sont intégrés dans la carte de pointage de l'entreprise et dans celle des unités d'affaires ainsi que dans les rapports d'état et les mises à jour fournis durant les évaluations habituelles des unités d'affaires.

Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines répondent au même sondage L'heure juste que leurs collègues canadiens, mais le sondage est mené séparément. Pour la première fois, les membres de l'équipe au Guatemala et en El Salvador ont pu répondre au sondage en anglais ou en espagnol.

Nous avons obtenu des taux de participation élevés aux sondages, que ce soit au pays ou à l'échelle internationale. Dans le cas de sondages volontaires, de tels taux de participation sont peu communs et laissent entendre que de nombreux membres de l'équipe TELUS souhaitent exprimer leur opinion sur la mobilisation et voir que leurs commentaires se traduisent par des actions concrètes.

TELUS au Canada

En 2011, la mobilisation globale est passée de 57 à 70 p. 100. Cette hausse remarquable de 13 points de pourcentage par rapport à 2010 permet à



TELUS de se hisser parmi les meilleurs employeurs, soit ceux qui affichent un taux de mobilisation de 65 p. 100 et plus. Notre partenaire en mobilisation tiers, Aon Hewitt, a fait l'éloge de l'équipe TELUS en soulignant qu'une augmentation de quatre points de pourcentage ou plus en une même année était considérable. De plus, Aon Hewitt a confirmé que « TELUS est la seule entreprise canadienne de sa taille et avec son pourcentage de membres de l'équipe régis par une convention collective à obtenir un résultat de mobilisation de 70 p. 100 dans la zone la plus élevée. »

En 2011, le taux de participation des membres de l'équipe TELUS au Canada au sondage L'heure juste était de 82 p. 100, en hausse de 6 p. 100 par rapport aux niveaux de 2010 et de 2009.

TELUS International aux Philippines

Les résultats du sondage L'heure juste de 2011 ont indiqué une note de 70 p. 100 en matière de mobilisation, soit une baisse de 4 p. 100 par rapport à 2010. Le taux de participation au sondage était de 69 p. 100, soit une hausse de 11 p. 100 par rapport à 2010.

TELUS International en Amérique centrale

Les résultats du premier sondage ont indiqué une note de 65 p. 100 en matière de mobilisation et un taux de participation élevé de 86 p. 100.

Les résultats de toutes les autres entités de TELUS International, sauf la coentreprise en Corée du Sud, ont été intégrés aux résultats globaux de TELUS découlant du sondage L'heure juste mené au Canada en 2011.

Résultats et objectifs en matière de mobilisation

	Objectif en 2012	Résultats en 2011	Objectif en 2011	Résultats en 2010	Objectif en 2010	Résultats en 2009	Objectif en 2009
TELUS au Canada	76 %	70 % 	59 %	57 %	56 %	54 %	62 %
TELUS International aux Philippines	74 %	70 %	76 %	74 %	73 %	71 %	s. o.
TELUS International en Amérique centrale	69 %	65%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
65 %	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.		

Le niveau de mobilisation rend compte de notre réussite dans tous les secteurs d'activité de notre entreprise sur le marché.

Prenant appui sur les commentaires formulés dans le sondage, nous concentrerons nos efforts sur les volets ayant le meilleur potentiel d'amélioration en matière de mobilisation pour l'année qui vient, soit les processus de travail, les perspectives de carrière, la gestion du développement et la rémunération.

N'étant pas satisfaits du statu quo, nous cherchons à élever nos objectifs pour 2012, et ce, dans tous les secteurs de notre entreprise. La hausse de 6 p. 100 de l'objectif de TELUS au Canada se fonde sur notre désir de faire passer les membres de l'équipe « presque mobilisés » à la catégorie « entièrement mobilisés » d'ici l'automne 2012. À l'échelle internationale, nous avons choisi d'accroître notre objectif de 4 p. 100 en 2012, en raison de la nouveauté relative du sondage et de nos efforts récents en matière de mobilisation dans ce secteur de notre entreprise.

Culture de rendement

TELUS se concentre sur les facteurs de mobilisation essentiels pour créer, améliorer et maintenir des politiques, des processus et des programmes visant à renforcer la mobilisation des membres de l'équipe et le rendement de l'entreprise. Ces efforts nous permettent de toujours améliorer l'expérience de travail des membres de notre équipe.

Recrutement

Les processus d'embauche de TELUS sont conçus de façon à être rigoureux et normalisés. Nous tirons profit d'une variété d'outils et de ressources, notamment des sites d'emplois et des réseaux professionnels comme Eluta.ca et LinkedIn, afin de trouver et de sélectionner efficacement des candidats qualifiés. Nous nous efforçons de veiller à ce que nos banques de candidats soient diversifiées et à ce qu'elles reflètent les clients et les collectivités que nous servons.

Roulement volontaire

En 2011, le taux de roulement volontaire moyen de tous les membres de l'équipe au Canada, consigné dans notre principal système de gestion des ressources humaines, était de 8,6 p. 100 comparativement à 7,6 p. 100 l'année précédente. La concurrence accrue pour l'embauche de candidats dans certains marchés régionaux a eu une incidence notable sur les taux de roulement. En 2012, notre objectif est de 8,2 p. 100, un pourcentage inférieur au taux de roulement volontaire global moyen de 8,8 p. 100 du Conference Board du Canada en 2011.

Voici quelques programmes et initiatives dont dispose TELUS pour attirer et garder les membres de son équipe :

- Ressources professionnelles, y compris un outil de perfectionnement en ligne à utiliser annuellement
- Reconnaissance comme le programme Bravo, le prix Passion de la croissance, les Légendes de TELUS et les Champions du programme Les clients d'abord

- Gestion du développement à l'aide d'évaluations semestrielles et de l'établissement d'objectifs
- Formation au moyen de divers programmes
- Pratiques de responsabilité sociale de l'entreprise qui permettent aux membres de l'équipe de poser des gestes concrets dans leur collectivité
- Régime de rémunération selon le rendement qui permet de partager le succès de l'entreprise
- Programmes incitatifs à moyen et à long terme à l'intention des membres de l'équipe clés et à rendement élevé

Comme TELUS International est un chef de file mondial dans l'impartition des processus opérationnels et des solutions pour centre de contact, la majorité des postes au sein de TELUS International se trouvent dans des centres de contact. Aux Philippines et en Amérique centrale, où la grande partie des activités de TELUS International sont exercées, les postes dans les centres de contact représentent des emplois professionnels convoités, qui attirent des candidats détenant ou en voie d'obtenir un diplôme postsecondaire et parlant l'anglais de façon courante. Par conséquent, ces postes offrent un salaire substantiellement supérieur au salaire minimum exigé par les lois locales.

En ce qui concerne le recrutement dans le but de pourvoir aux postes supérieurs, la politique de TELUS International est d'embaucher des candidats qui travaillent déjà au sein de l'équipe locale ou des candidats provenant du marché local où nous exerçons nos activités.

Gestion du développement

En plus du coaching et du perfectionnement continu, les membres de l'équipe reçoivent une évaluation annuelle du rendement et participent à une discussion de mi-année sur le rendement avec leur superviseur. Grâce à un système en ligne intégré, nous sommes en mesure de normaliser l'établissement d'objectifs personnels clairs, notamment des objectifs ciblés et extrapolés. Le système permet également à l'entreprise de créer un Plan individuel de développement (PID) pour chaque membre de l'équipe afin de les aider à exceller dans leur rôle aussi bien que dans la carrière à laquelle ils aspirent. Les membres de l'équipe, en collaboration avec leur gestionnaire, créent leur PID et y inscrivent une variété d'activités d'apprentissage, comme la formation et le perfectionnement en milieu de travail, le mentorat, le jumelage, les cours en ligne ou avec l'aide d'un instructeur et la formation externe.

Le processus d'Évaluation de la contribution individuelle précise le rendement des membres de l'équipe en le comparant à des objectifs fixés et facilite la détermination des besoins en perfectionnement afin d'améliorer le rendement de façon continue. À TELUS, le perfectionnement professionnel dure tout au long du cycle d'emploi des membres de l'équipe, ce qui comprend leur entrée en service après leur embauche, le perfectionnement dans le cadre de leur

poste, leur participation éventuelle à des programmes à potentiel élevé et leur avancement professionnel à long terme.

Le classement comparatif officiel des employés est effectué uniquement pour les membres de l'équipe cadres et un petit nombre de membres de l'équipe syndiqués. Dans le cadre du cycle annuel d'évaluation du rendement à TELUS, le rendement individuel des membres de l'équipe est évalué et fait l'objet de discussions à l'échelon hiérarchique supérieur. Au moment de cette évaluation, nous effectuons également un classement comparatif afin d'assurer une harmonisation relative des pointages de rendement dans l'ensemble des unités de TELUS.

Récompenses totales

Notre philosophie en matière de récompenses est au cœur de la capacité de l'entreprise à réussir, car elle nous permet d'attirer et de garder les meilleurs candidats dans un marché concurrentiel. De plus, notre méthode de rémunération du rendement nous permet d'assurer une différenciation adéquate, en fonction de l'atteinte d'objectifs et du respect des valeurs TELUS comme façon d'atteindre ces objectifs.

Rémunération

Notre ensemble de rémunérations est flexible et aligné sur le marché. Il nous permet de distinguer et de récompenser les contributions personnelles et les compétences concurrentielles. Nous offrons un ensemble de rémunérations très concurrentielles alignées sur celles de sociétés de pointe similaires et d'envergure nationale dont les revenus dépassent le milliard de dollars. Afin de rester concurrentiels, nous révisons les niveaux de rémunération annuellement ou au besoin.

La rémunération de TELUS comprend un salaire de base et des primes au rendement ou des programmes d'incitatifs aux ventes, qui permettent aux membres de l'équipe de partager le risque d'exploitation de l'entreprise et les récompenses qui y sont attachées. De plus, nous offrons des mesures incitatives à moyen et à long terme (unités d'actions spéciales ou options d'achat d'actions) aux membres de l'équipe présentant un rendement et un potentiel élevés. L'établissement du salaire individuel des membres de l'équipe, au départ, puis à l'aide d'évaluations annuelles, se fait en fonction des évaluations de rendement effectuées de façon équitable pour tous les cadres et professionnels à TELUS. Notre stratégie consiste à rémunérer les membres de l'équipe selon des fourchettes qui tiennent compte de leur taux de rendement et de leur potentiel. À TELUS, les membres de l'équipe offrant un rendement élevé sont ciblés pour atteindre et possiblement dépasser le 75e percentile de la rémunération totale (avec le temps).



Les conditions (incluant les salaires) de tous les membres de l'équipe visés par une convention collective sont négociées entre les parties. Au Canada, le salaire d'entrée de base offert par TELUS est supérieur aux salaires minimums provinciaux dans une proportion de 20 p. 100.

Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de plus de 35 p. 100 supérieur au salaire minimum de la région de la capitale nationale de ce pays et cette gamme de salaires augmente en fonction de l'expérience que détiennent les membres de l'équipe en centres de contact. TELUS International aux Philippines offre également un salaire supplémentaire aux membres de l'équipe qui possèdent des compétences techniques ou linguistiques et accorde différentes indemnités pour les repas et le transport.

L'approche adoptée pour l'année 2011 a permis de gérer les coûts tout en offrant une rémunération globale concurrentielle, de récompenser les employés les plus performants et de répondre aux commentaires formulés par les membres de l'équipe à propos de la paie dans le cadre du sondage annuel L'heure juste.

Les primes de performance des membres de l'équipe sont calculées à partir d'un montant fixe correspondant à un pourcentage établi des bénéfices avant intérêts et impôts (BAII), qui est multiplié par les facteurs dérivés du multiplicateur de la carte de pointage pondérée de l'entreprise, des multiplicateurs de rendement individuel et des pourcentages associés à la prime de performance personnelle.

En 2012, notre budget annuel attribué à la rémunération correspond aux augmentations prévues dans toutes les industries. Les incitatifs à long terme accordés aux hauts dirigeants et aux principaux membres de l'équipe cadres seront légèrement supérieurs à ceux de 2011.

Avantages sociaux

Nous offrons des régimes d'avantages sociaux complets et concurrentiels, qui répondent aux différents besoins des membres de notre équipe à temps plein et à temps partiel. Nous reconnaissons que les coûts des régimes augmentent pour plusieurs membres de l'équipe. Toutefois, ceux-ci nous ont indiqué dans les sondages qu'ils préfèrent payer davantage et conserver leur régime plutôt que de voir des réductions générales apportées aux régimes.

Nous offrons également la possibilité d'accumuler de la richesse au moyen de régimes de retraite et d'épargne, notamment le régime de retraite à cotisations déterminées et celui à prestations déterminées. En ce qui concerne son régime de retraite à cotisations déterminées, TELUS cotise jusqu'à 5,8 p. 100 des gains afin d'aider les membres de l'équipe à épargner en vue de leur retraite.

TELUS cotise également de 35 à 40 p. 100 des gains, jusqu'à un maximum de 6 p. 100 du revenu admissible, lorsque les membres de l'équipe admissibles achètent des actions ordinaires de l'entreprise toutes les deux semaines au moyen du Régime d'actionariat des employés. Plus de 20 000 membres de l'équipe possèdent collectivement 7,9 millions d'actions dans le cadre du régime d'actionariat, dont la valeur s'élève environ à 470 millions de dollars.

Nos régimes permettent également aux membres de l'équipe d'équilibrer leur vie grâce à des programmes comme le compte harmonie-vie, le service d'adjoint particulier, les abonnements aux centres d'entraînement physique Énergie Cardio et les garderies Kids & Company.

Même si les membres de l'équipe temporaires ne profitent pas des avantages sociaux, ils reçoivent une contribution annuelle de l'entreprise à leur compte Soins de santé.

Total de la rémunération et des avantages sociaux¹

En millions de \$	2011 ¹	2010 ¹	2009 ²
Total de la rémunération et des avantages sociaux	2 258 \$	2 205 \$	2 303 \$

¹ Après le passage aux Normes internationales d'information financière (NIIF), telles qu'elles ont été publiées par le Conseil des normes comptables internationales. La date de passage de l'entreprise aux NIIF-CNCI est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.

² Avant le passage aux NIIF.

Notre engagement envers l'intégrité, l'éthique et le respect

Intégrité

L'équipe TELUS accorde une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. Afin de favoriser une sensibilisation à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, les conditions d'embauche stipulent que tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation annuelle en ligne.

Le cours Intégrité de TELUS portait sur l'éthique, le respect en milieu de travail, la sécurité de l'entreprise et la confidentialité. Tous  les membres de l'équipe TELUS, y compris ceux de TELUS International (sauf ceux de notre coentreprise en Corée du Sud), et plus de 90 p. 100 des contractuels qui ont accès à nos systèmes d'information ont suivi ce cours en 2011.

En 2012, le cours Intégrité de TELUS sera mis à jour de façon à traiter d'enjeux nouveaux et émergents concernant l'éthique, le respect, la confidentialité et la sécurité. Nous mettrons également davantage l'accent sur la priorité absolue de notre entreprise : Les clients d'abord.

Ethics

La [politique d'éthique de TELUS](#) relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris des membres du [conseil d'administration de TELUS](#). Cette politique est mise à jour chaque année, communiquée aux membres de l'équipe et affichée sur les sites web internes et externes de TELUS.

LigneÉthique TELUS

Le service LigneÉthique TELUS (1-888-265-4112 ou telus.ethicspoint.com) permet aux membres de l'équipe et aux intervenants externes de poser des questions confidentielles ou de formuler des plaintes de façon anonyme à propos de problèmes de comptabilité, de contrôles internes ou de questions d'éthique.

En 2011, la LigneÉthique a reçu 302 ^A appels, dont 265 ^A concernaient des conseils sur des questions d'éthique ou des plaintes. Chaque plainte a fait l'objet d'une enquête, a été résolue et a été soumise au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit. Les 37 appels qui n'avaient pas de rapport avec notre politique d'éthique ont été dirigés vers des services plus appropriés, comme le Service à la clientèle ou les Ressources humaines. Nous croyons que la réduction du nombre de ces appels est attribuable à notre initiative Les clients d'abord.

Appels à la LigneÉthique TELUS

Type	2011	2010	2009
Aucun rapport avec l'éthique	37	84	110
Demande de conseils	87	75	97
Plaintes	178	229	170
Total	302	388	377

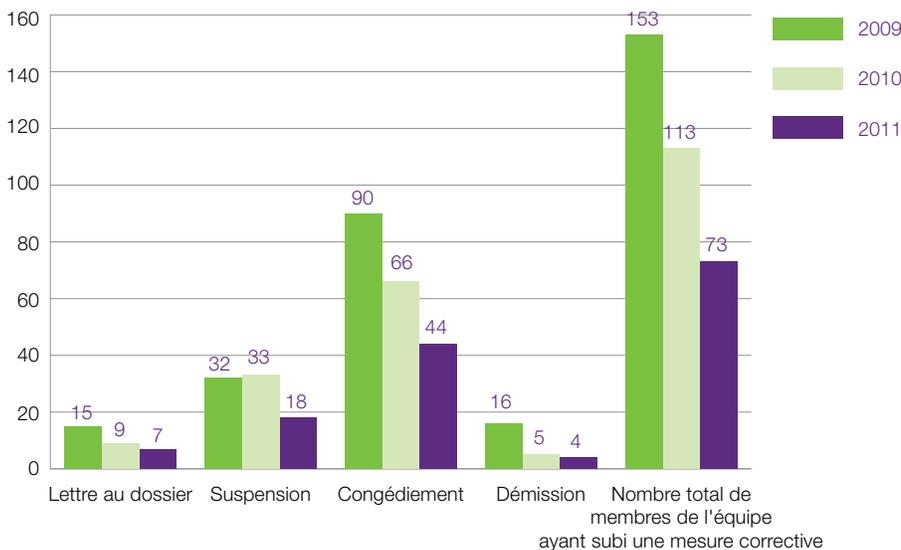
Manquements à l'éthique et à la discipline

Le bureau d'éthique en est venu à la conclusion qu'il y avait eu 65 ^A manquements à la politique d'éthique en 2011, contre 96 en 2010, une baisse de 32 p. 100. Les fautes les plus fréquentes en 2011 étaient liées à des manquements aux politiques de l'entreprise. Aucun de ces manquements ne comportait une fraude de la part d'un membre de l'équipe ayant une fonction importante dans les contrôles internes relatifs à l'information financière. Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions et certaines d'entre elles ont engendré des mesures disciplinaires pour plus d'un membre de l'équipe.

65 manquements à la politique d'éthique en 2011, contre 96 en 2010

Étant donné le nombre élevé de manquements commis par les membres de l'équipe nouvellement embauchés ou ayant peu d'expérience au cours des années passées, l'entreprise a prévu accroître la formation sur l'éthique dispensée à certains groupes. Sur une note encourageante, le taux de manquements commis par les membres de l'équipe comptant cinq ans d'expérience à TELUS ou moins continue de diminuer, affichant une baisse de 25 points de pourcentage en 2011 pour se chiffrer à 56 p. 100 comparativement à 81 p. 100 en 2010.

Mesures disciplinaires visant les manquements à l'éthique



Engagement à créer un environnement de travail positif

À TELUS, le respect est la pierre angulaire des valeurs et de la culture de l'entreprise. L'importance que nous accordons au respect en milieu de travail témoigne de notre engagement à créer un environnement de travail positif, professionnel et sécuritaire. Lorsqu'il y a respect mutuel, il y a amélioration des relations de travail, du travail d'équipe et de la productivité. TELUS a mis sur pied un bureau responsable du respect en milieu de travail en 2004. Celui-ci supervise notre politique de respect en milieu de travail et s'efforce de résoudre les problèmes en milieu de travail.

Nous avons comme objectif principal d'aider les membres de l'équipe à comprendre la loi et les comportements qui sont attendus de leur part, ainsi que les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir. Chaque année, le cours de formation obligatoire intitulé Intégrité traite des principaux aspects de notre politique de respect en milieu de travail.

La politique de respect en milieu de travail de TELUS et la formation à cet égard sont mises en œuvre au sein de toutes les activités internationales et acquisitions nationales, et comptent un processus de signalement et de

résolution des problèmes en milieu de travail. En 2011, nous avons procédé à un examen de notre politique de respect en milieu de travail pour faire en sorte qu'elle demeure pertinente au cadre législatif et à l'environnement de travail en constante évolution d'aujourd'hui, ainsi qu'à la convention collective de 2011 avec le STT. L'examen de la politique a été effectué à la fin décembre et publié sur notre site web interne. À l'avenir, des ajustements à la politique seront effectués à mesure que la loi changera.

Nous utilisons une analyse des plaintes soumises à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) pour déterminer si certaines pratiques internes soulèvent des préoccupations ou nécessitent une attention particulière. Nous adoptons un processus objectif pour examiner la pertinence de certaines pratiques à mesure qu'évoluent les priorités de l'entreprise et de la société.

Plaintes à la CCDP

	2011	2010	2009
Nouvelles	24 A	11 ¹	12
Closes	10 A	14	6
En cours à la fin de l'année	24 A	10 ¹ A	13

¹ Nous avons fait passer de 10 à 11 notre nombre de nouvelles plaintes pour l'année 2010, puisque nous avons déterminé qu'un cas avait été reçu en décembre 2010 plutôt qu'en janvier 2011.

D'une année à l'autre, l'invalidité a continué de prévaloir à titre de sujet principal des plaintes, ce qui correspond au signalement à l'échelle nationale des plaintes à la CCDP effectué par d'autres entités sous juridiction fédérale. Les plaintes peuvent être dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS, résolues avec le plaignant par l'entremise de la CCDP ou encore rejetées. Étant donné qu'il y a eu une hausse du nombre de nouvelles plaintes en 2011, TELUS analyse les données de façon à en cerner les causes possibles.

Plaintes à la CCDP closes

	2011	2010	2009
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS	6	6	3
Résolues	3	6	1
Rejetées	1	2	2

Styles de travail

Styles de travail est un programme stratégique de TELUS conçu pour créer une valeur ajoutée au profit des membres de l'équipe et de l'entreprise. Le programme offre mobilité et souplesse, permettant aux membres de l'équipe de travailler à partir de l'endroit et au moment où ils sont les plus efficaces et d'atteindre leurs objectifs d'équilibre travail-vie personnelle.

Voici quelques-uns des avantages du programme :

- Aider les dirigeants et les membres de l'équipe à adopter une culture de souplesse du milieu de travail qui améliore la mobilisation des membres de l'équipe et leur productivité
- Permettre à TELUS de se distinguer quant à la rétention et à l'attraction des meilleurs employés
- Réduire la taille du parc immobilier afin de réaliser des économies considérables en matière de coûts immobiliers
- Réduire notre incidence environnementale en diminuant nos émissions de gaz à effet de serre

Transformation de notre façon de travailler

En 2011, plus de la moitié des membres de l'équipe avaient intégré des options de travail mobiles. Nous avons donc mis sur pied un programme officiel comprenant des politiques et des lignes directrices afin d'assurer une cohérence à l'échelle nationale et un cadre de référence commun pour les membres de notre équipe.

La façon dont le monde travaille change. Voyez de quelle façon ces changements s'opèrent à TELUS. [Regardez maintenant.](#)

Innovation au sein du programme Styles de travail

En 2011, nous avons continué d'enrichir notre programme Styles de travail en fournissant des renseignements et des outils pour aider les membres de l'équipe et leurs dirigeants à prendre des décisions éclairées concernant les possibilités de Styles de travail. Parmi les membres de l'équipe participant au programme officiel Styles de travail, 35 p. 100 se sont inscrits dans les catégories de travail mobile et de télétravail. Ce résultat nous fournit une base solide pour atteindre notre prévision qui consiste à compter 70 p. 100 de travailleurs mobiles ou en télétravail d'ici quatre ans. En 2010, le taux d'adoption du travail mobile et celui du télétravail étaient déclarés séparément. En 2011, nous les avons regroupés de façon à créer une nouvelle catégorie – travail mobile ou télétravail – afin d'assurer la cohérence de tous les chiffres déclarés dans l'ensemble de l'entreprise.

Nous offrons ces différents styles de travail aux membres de l'équipe nouveaux et actuels en leur fournissant une connectivité à distance novatrice,



des services de téléphonie IP et de téléprésence parmi un ensemble d'outils favorisant la collaboration virtuelle.

Les résultats de notre programme officiel démontrent une contribution positive à l'environnement.

Diminution des émissions de la part des membres de l'équipe TELUS et économies associées

Participants	Réduction du kilométrage ¹	Économie de temps ² en heures	Réduction du CO ₂ (kg) ³
4 083	43 000	850 000	10 000

1 Kilomètres – moyenne – transit aller-retour de 44 km.

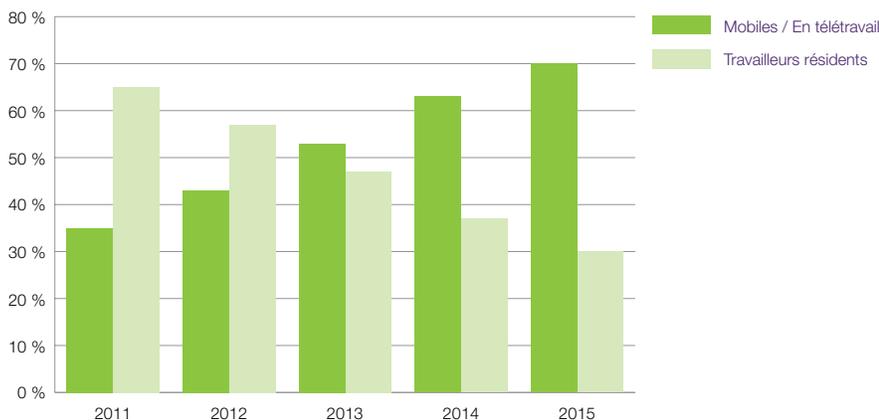
2 Économie de temps – selon l'étude Se rendre au travail de Statistique Canada en 2010 (<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110824/dq110824b-fra.htm>).

3 Réduction du CO₂ – selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne et les facteurs d'émissions d'Environnement Canada.

Avenir du programme Styles de travail

En 2012, nous continuerons de soutenir et de favoriser l'adoption du programme Styles de travail parallèlement au programme de consolidation de notre parc immobilier dans toutes les régions du pays. D'ici 2015, nous nous attendons à ce qu'aussi peu que 30 p. 100 des membres de l'équipe soient des travailleurs résidents (personnes travaillant dans les bureaux traditionnels de TELUS) et que les autres choisissent le travail mobile ou le télétravail.

Objectifs en matière d'adoption du programme Styles de travail



Remarque : En 2011, les chiffres portant sur l'adoption du travail mobile et du télétravail ont été regroupés aux fins de rapport et les données relatives aux objectifs ont été harmonisées avec notre objectif de 2015 quant au parc immobilier.

Reconnaissance

Reconnaissance de notre équipe

Une plus grande mobilisation des membres de l'équipe peut avoir une incidence positive sur le rendement et la satisfaction des clients. C'est pourquoi nous nous efforçons de promouvoir une culture de reconnaissance qui facilite la reconnaissance entre les membres de l'équipe, tout en véhiculant nos valeurs. Nos efforts à cet effet correspondent à notre objectif visant à devenir un employeur de choix, de même qu'à notre volonté de nous assurer que chaque membre de l'équipe reçoive l'appui, le perfectionnement et la reconnaissance appropriés pour le travail qu'il effectue et qui permet à l'entreprise d'atteindre ses objectifs d'affaires.

Reconnaissance du rendement et des jalons de carrière

Le respect des valeurs [TELUS en matière de leadership](#) est à la base de la stratégie de reconnaissance de notre entreprise, comme le démontrent nos politiques, processus et programmes de reconnaissance, dont Bravo, notre outil de reconnaissance en ligne. Ce dernier permet aux membres de l'équipe d'envoyer et de recevoir des marques de reconnaissance sous la forme de cartes électroniques et de points pouvant être échangés contre des articles d'un catalogue ou transformés en don de charité. Il nous permet également de manifester notre appréciation tous les cinq ans aux membres de l'équipe, célébrant ainsi cette importante étape de leur carrière en leur remettant des points et en leur offrant soit une plaque, soit un arbre planté en leur nom. Toutes les unités d'affaires de TELUS et les membres de l'équipe issus de tous les niveaux de l'entreprise y participent activement.

En plus du programme Bravo et de la reconnaissance des jalons de carrière, il existe sept programmes officiels de prix à TELUS :

- **Prix Passion de la croissance** — Décerné aux membres de l'équipe qui adhèrent à notre valeur de leadership remarquable, soit « Nous avons la passion de la croissance ». Les lauréats de ce prix sont sélectionnés pour leurs importantes réalisations mesurables ayant une incidence sur notre entreprise, notre clientèle et notre équipe. En 2011, ce prix a été remis à 172 membres de l'équipe.
- **Pièce-souvenir du président et chef de la direction** — Le programme de pièces commémoratives est une initiative de reconnaissance complémentaire harmonisée avec les autres programmes de reconnaissance du président et chef de la direction. Ces pièces de TELUS constituent un signe de reconnaissance personnelle du président et chef de la direction à l'égard de certaines réalisations marquantes.

- **Prix Légendes de TELUS** — Tous les membres de l'équipe ayant 20 années de service ou plus peuvent recevoir ce prix, qu'ils travaillent encore à TELUS ou non. Les prix Légendes rendent hommage aux membres de l'équipe qui respectent en tout point nos valeurs de leadership et qui ont contribué de façon exceptionnelle à l'héritage de TELUS. En 2011, ce prix a été remis à 139 membres de l'équipe.
- **Own.it** — Prix récompensant les méthodes d'amélioration des processus lancé en 2011 et offrant une reconnaissance aux membres de l'équipe TELUS qui démontrent un engagement envers la collaboration et la qualité afin de respecter la promesse de notre marque. En 2011, ce prix a été remis à 70 membres de l'équipe.
- **Champions des clients d'abord** — Lancé en 2011, prix reconnaissant les membres de l'équipe qui réussissent constamment à favoriser, à promouvoir et à développer une culture axée sur Les clients d'abord, en dépassant continuellement les attentes afin d'offrir une expérience client exceptionnelle, jour après jour. Grâce au programme Champions des clients d'abord, nous avons l'occasion de souligner les bons coups en matière d'expérience client, en plus de présenter des exemples de réalisations exceptionnelles. Tous les membres de l'équipe TELUS sont invités à soumettre la candidature d'un champion des clients d'abord. Le programme a lieu de juillet à juin. La première année du programme, nous avons remis le prix à 65 personnes.
- **Club du Président** — TELUS souligne le travail des membres de l'équipe de ventes de TELUS dont la passion de la croissance et l'esprit d'équipe méritent la plus grande reconnaissance de l'entreprise. Chaque année, les 100 membres de l'équipe les plus performants se taillent une place au sein du Club du Président et vivent une expérience unique à une destination choisie par nos hauts dirigeants.
- **Prix Connexions honore des leaders d'excellence (CHLOE)** — Ce programme vise à encourager toutes les femmes de TELUS à prendre leur carrière en main et à leur en donner les moyens, à faire valoir et à présenter les femmes comme étant des dirigeantes exceptionnelles, ainsi qu'à offrir aux femmes l'occasion d'établir des liens personnels et professionnels afin de créer une communauté de femmes, de mentors et de modèles branchés sur le monde, à l'interne et à l'externe, afin d'appuyer l'ensemble des objectifs de TELUS en matière de diversité.

Prix

En 2011, nous avons reçu le prix des meilleures pratiques de l'organisme Recognition Professionals International (RPI) pour avoir mis en œuvre le meilleur programme de reconnaissance globale. Ce prix souligne notre stratégie de reconnaissance, notre leadership, notre évaluation, nos communications, notre formation, nos événements et nos célébrations ainsi que la souplesse du programme et les améliorations apportées à celui-ci.



« Le programme Bravo de TELUS Communications reçoit régulièrement un prix de Recognition Professionals International (RPI), car il fixe des normes à long terme pour d'autres programmes de reconnaissance des employés. Chaque année, TELUS apporte des améliorations à son programme et, ainsi, rehausse les standards. L'entreprise travaille fort pour obtenir ce prix. »

— Kevin Cronin, président, Recognition Professionals International

Le RPI a également fait l'éloge de la façon dont les membres de l'équipe utilisent nos programmes de reconnaissance pour redonner à leurs collectivités. Depuis 2007, quelque 3 900 membres de l'équipe ont fait don de points Bravo (une valeur approximative de 450 000 dollars) à l'organisme caritatif de leur choix. De plus, dans le cadre de notre partenariat avec Arbres Canada, plus de 3 800 arbres ont été plantés en 2011 au nom des membres de l'équipe ayant célébré des jalons de carrière.



Recognition Professionals International

Amélioration des programmes de reconnaissance

Selon les résultats du sondage L'heure juste de 2011, la perception de nos efforts de reconnaissance chez les membres de l'équipe s'est accrue de 12 p. 100 par rapport aux résultats de l'année précédente.

La création d'une culture de reconnaissance à TELUS est demeurée une priorité en 2011 et a donné lieu à l'investissement de 9,76 millions de dollars, une somme supérieure à notre budget projeté de 8,87 millions de dollars.

Total des dépenses pour la reconnaissance des membres de l'équipe

En millions de \$	Objectif pour 2012	Résultat réel en 2011	Résultat réel en 2010	Résultat réel en 2009
Dépenses pour la reconnaissance	8,53 \$	9,76 \$ A	7,89 \$	8,59 \$

En 2012, notre objectif budgétaire pour la reconnaissance est de 8,53 millions de dollars pour couvrir les frais du programme Bravo en points et en récompenses, des prix accordés pour souligner les jalons de carrière et des programmes de reconnaissance individuelle et d'équipe. Notre objectif pour 2012 est inférieur aux montants réels et ciblés de 2011, ce qui est conforme à nos plans de dépenses discrétionnaires pour 2012. L'objectif projeté pour l'année 2012 est fondé sur les économies et les processus améliorés concernant la gestion du programme.

Mieux-être

Engagement envers le mieux-être

TELUS s'est engagée à favoriser un milieu de travail sain, où les membres de l'équipe peuvent se réaliser pleinement. Notre objectif est de créer un milieu de travail de choix alliant les meilleures pratiques en matière de santé et de mieux-être et offrant divers programmes selon les besoins de l'entreprise. Notre stratégie de mieux-être représente une approche holistique visant la santé globale et le bien-être. L'équipe de mieux-être informe continuellement les membres de l'équipe des moyens possibles pour gérer leur santé et leur mieux-être de façon proactive. Nous mesurons actuellement l'utilisation de notre programme et menons des sondages auprès des membres de l'équipe, de façon à recueillir des commentaires qui nous aideront à améliorer nos programmes et nos services.

En 2011, nous avons développé notre stratégie *Votre santé en tête*. Cette initiative sur la santé mentale a pour but de favoriser la sensibilisation aux questions de santé et de maladie mentales, et à dissiper les préjugés à cet égard. Nous avons organisé des ateliers sur demande et 16 webinaires à l'échelle nationale axés sur la sensibilisation aux questions de santé mentale.

Tout au long de l'année 2011, nous avons accru la portée de nos activités de sensibilisation à la santé mentale qui visent à préparer les dirigeants à aider les membres de l'équipe ayant des problèmes personnels. Cette campagne de communication sur la sensibilisation comprenait une série de webinaires auxquels ont participé 854 membres de l'équipe, dont 234 membres de la haute direction. Les résultats au sondage *Une vie saine* que nous mènerons en 2012, ainsi que les commentaires que nous recueillerions à la suite des webinaires, nous permettront de déterminer les améliorations que nous devons apporter à notre stratégie.

TELUS donne aux membres de son équipe un accès à plusieurs programmes complémentaires de mieux-être, ainsi qu'à d'autres programmes offerts à prix réduit, notamment :

- des programmes nationaux de dépistage de problèmes de pression artérielle, de cholestérol, de glucose ou d'indice de masse corporelle;
- un programme de mammographie en milieu de travail de la C.-B. offert dans la vallée du Bas-Fraser en partenariat avec la BC Cancer Society;
- la vaccination antigrippale;
- des cliniques de naturopathie pour le renforcement du système immunitaire, offrant une approche complémentaire au mieux-être pendant la saison du rhume et de la grippe;
- des aliments sains dans tous nos distributeurs automatiques, tous nos services de traiteurs et toutes nos cafétérias;



Une vie saine favorise un esprit sain. Être actif, bien manger, se reposer, prendre soin de soi et rester en contact avec les gens qui vous entourent sont tous des éléments qui contribuent positivement à votre santé mentale.

- des services de soutien complet à l'intention des membres de la direction, y compris des services-conseils visant à aider les dirigeants à gérer les problèmes graves vécus par leur équipe ou des membres de leur équipe;
- des outils de soutien offerts aux membres de l'équipe et à leur famille;
- des tarifs d'entreprise auprès d'environ 100 partenaires en conditionnement physique à l'échelle nationale et de plus d'une vingtaine d'installations de conditionnement physique sur les lieux de travail;
- des professionnels sur les lieux de travail offrant des services de massothérapie, de naturopathie et autres;
- des services de garde pour les enfants, planifiés en fonction des besoins changeants des familles, par le truchement d'ententes de service et de partenariats;
- le programme Partenaire pour la vie qui organise des collectes de sang sur les lieux de travail et des activités de promotion externe pour aider la Société canadienne du sang et Héma-Québec à satisfaire les besoins urgents au sein de la collectivité;
- un programme de reconnaissance de TELUS pour arrêter de fumer, qui rembourse les coûts du programme aux membres de l'équipe qui demeurent non-fumeurs pendant un an à la suite du traitement.

En 2011, tous les membres de l'équipe TELUS avaient accès aux programmes de mieux-être, par l'entremise de divers moyens, notamment des webinaires d'information et des ateliers vidéo à l'échelle nationale, accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'un de nos objectifs en 2011 était que 80 p. 100 des membres de l'équipe à l'échelle nationale ait accès à des programmes de mieux-être en personne. Nos dossiers indiquent que 71 p. 100 des membres de l'équipe y ont participé en 2011.

Nous avons modifié la formule de suivi en 2011 de façon à ce qu'elle reflète le taux de participation réel aux programmes de mieux-être. Par le passé, nous effectuions le suivi des « occasions » de participer aux événements sur les lieux de travail. Depuis 2011, nous effectuons le suivi du taux de participation réel pour tous les événements virtuels et sur les lieux de travail, car nous croyons que cette façon de faire démontre l'adoption exacte de nos offres.

Votre santé en chiffres

En 2011, environ 5 p. 100 des membres de l'équipe TELUS se sont soumis au dépistage du programme Votre santé en chiffres. Les résultats ont démontré une diminution des facteurs de risque liés aux maladies chroniques chez ceux qui avaient participé aux programmes d'encadrement à la suite de leur visite aux cliniques. Ce programme continuera d'être offert deux fois par année. Nous encourageons les membres de l'équipe à profiter des services de coaching en santé personnelle offerts par notre fournisseur du programme d'aide aux employés et aux familles. Le coaching permet aux membres de

l'équipe d'agir concrètement en fonction des indicateurs de santé et de comprendre les changements de comportement nécessaires pour adopter un style de vie saine et réduire les risques pour leur santé. Parmi les membres de l'équipe qui ont participé au programme Votre santé en chiffres en 2011, 15 p. 100 se sont inscrits au coaching en santé.

Vie active

Nous cherchons constamment de nouveaux moyens d'appuyer et de favoriser l'adoption de saines habitudes de vie. Nous avons augmenté le nombre de partenariats pour le conditionnement physique et lancé une toute nouvelle version en ligne du Défi vie active. Ce défi en ligne de 11 mois a été mis sur pied afin d'inciter les membres de l'équipe à entreprendre un régime d'entraînement ou à améliorer leur condition physique. Ce défi national à deux niveaux comprenait un programme de base personnalisable pour les membres de l'équipe qui n'en étaient qu'au début de leur programme d'activité physique et un programme plus avancé pour ceux qui devaient augmenter la cadence en matière de style de vie actif. Le défi s'est terminé en novembre 2011 et a compté 1 041 participants. Les commentaires recueillis à la suite du défi serviront à améliorer ceux que nous avons l'intention d'organiser à l'avenir.

En 2011, 20 p. 100 des membres de l'équipe ont utilisé nos installations de conditionnement physique en milieu de travail. Nous avons raté notre objectif de 2011 fixé à 25 p. 100 de participation en raison de la mise en œuvre du programme Styles de travail, qui incite davantage de membres de l'équipe à travailler à distance et qui, donc, a une incidence sur le taux de participation en milieu de travail. Étant donné la progression continue du programme Styles de travail, nous nous attendons à une baisse du taux de participation en milieu de travail avec l'augmentation des arrangements découlant du télétravail.

TELUS International

Dans le cadre de l'ensemble d'avantages sociaux des membres de l'équipe de TELUS International, nous offrons des cliniques sur place avec une équipe médicale, des installations de conditionnement physique et des partenariats avec des entreprises de loisirs qui offrent des réductions aux membres de l'équipe. De plus, nous servons des aliments sains dans nos cafétérias.

Les groupes d'intérêts spéciaux de l'Université TELUS International offrent des programmes de santé et de mieux-être à l'intention des membres de l'équipe par l'entremise de leurs clubs de plein air et de cuisine. Les membres de l'équipe peuvent donc faire de la marche en montagne, de l'escalade, de la course et cuisiner des plats santé.

Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines et en Amérique centrale ont également accès à un tournoi sportif faisant la promotion de saines habitudes de vie, à des séances gratuites de vaccination contre la grippe et à des séances d'entraînement sur place.

Gestion de la sécurité

La sécurité d'abord

Nous cherchons à éliminer les risques au travail en mobilisant les dirigeants, les syndicats, le comité d'orientation et le comité sur la santé et la sécurité afin de développer, de mettre en œuvre et de surveiller le système de gestion de la sécurité. Nous offrons également de la formation aux membres de l'équipe leur permettant de cerner et de contrôler les risques sur les lieux de travail, et de fixer des objectifs de rendement pour les programmes de contrôle des risques. De plus, nous mesurons continuellement l'efficacité du système de gestion de la sécurité tant sur le plan du milieu de travail que dans l'ensemble de l'entreprise, et vérifions toutes les plaintes et tous les accidents déclarés en matière de santé et sécurité de façon à ce que les problèmes de sécurité émergents soient corrigés.

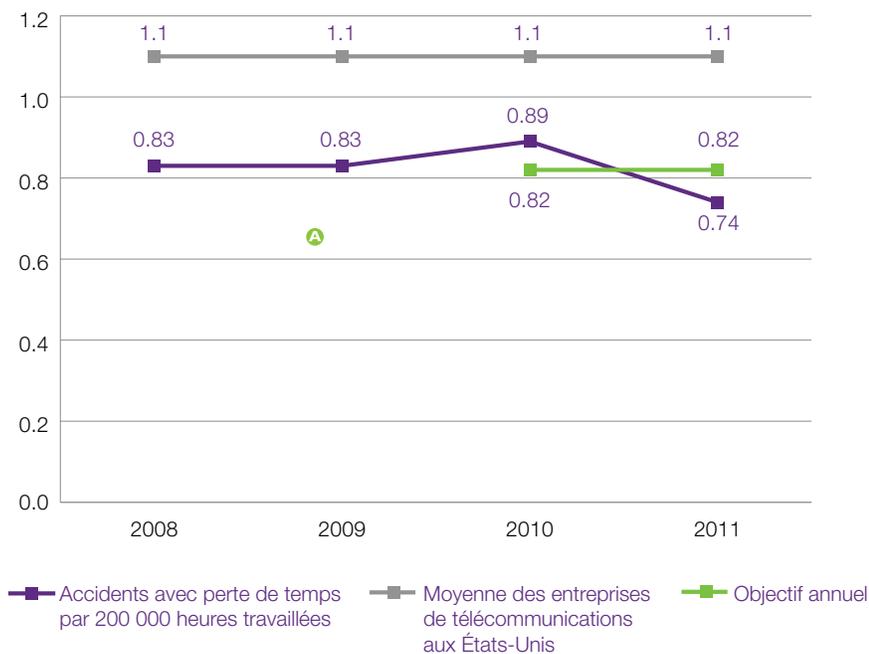
Chaque trimestre, nous signalons nos résultats en matière de rendement de la sécurité au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS (avant mai 2011, les résultats étaient signalés au comité d'audit). Aucune mort reliée au travail n'est survenue au cours des cinq dernières années. Comme l'indique le tableau ci-dessous, TELUS a enregistré 158 accidents avec perte de temps en 2011, ce qui représente une fréquence de 0,74 accident avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées, comparativement à notre objectif fixé à 0,82. Ce résultat est inférieur de 17 p. 100 au résultat de 2010 et de 8 p. 100 à notre objectif de 0,82. Il s'agit de notre résultat le plus bas en quatre ans. TELUS International n'a enregistré aucune blessure reliée au travail en 2011.

En 2011, plus de la moitié des accidents avec perte de temps étaient des foulures et des entorses. La prévention de ce type de blessures est un élément fondamental de la stratégie du programme d'ergonomie. Les normes d'ergonomie sont intégrées à un vaste éventail de lignes directrices de procédure, notamment la levée et le transport d'objets, l'utilisation des outils et de l'équipement, les conseils de conduite, l'utilisation d'un ordinateur portatif, les étirements et les pauses. Pour contribuer à réduire le nombre d'accidents avec perte de temps concernant des foulures et des entorses, nous avons donné de la formation sur la manipulation du matériel à tous les techniciens sur le terrain.

En 2011, la fréquence des accidents avec perte de temps était inférieure de 33 p. 100 à la dernière moyenne de l'industrie américaine des télécommunications (2008) située à 1,1 accident avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées. Elle était également inférieure d'au moins 60 p. 100 à la dernière moyenne nationale canadienne (2008) de 1,82 accident avec perte de temps par 100 travailleurs (concernant la moyenne

canadienne, un travailleur est considéré comme étant une personne travaillant toute l'année à temps partiel ou à temps plein). Nous croyons que nos résultats inférieurs à la moyenne sont attribuables à nos efforts visant à mobiliser et à former les membres de l'équipe, et à travailler avec divers comités de santé et de sécurité au développement, à la mise en œuvre et au suivi de nos systèmes de gestion de la sécurité. En 2012, nous visons à réduire le nombre d'accidents et de blessures, et à maintenir notre ratio actuel d'accidents avec perte de temps de 0,74.

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées (sur une base annuelle)¹



La moyenne des entreprises de télécommunications aux États-Unis sert de point de référence. Calculées à l'aide d'une méthodologie différente, les statistiques canadiennes sur les accidents avec perte de temps au sein de l'industrie des télécommunications ne sont pas accessibles. Aucun objectif annuel n'a été établi avant 2010.

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

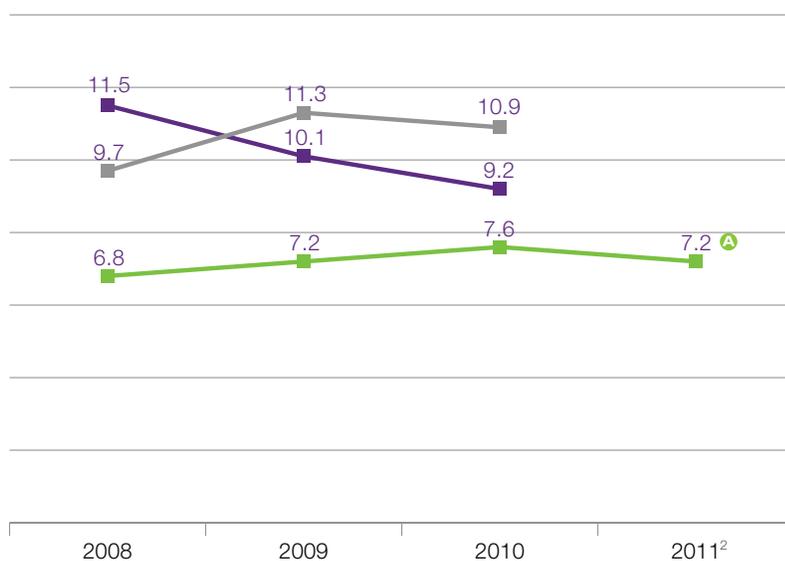
Absentéisme

En 2011, le taux d'absentéisme au sein de TELUS (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladie ou de blessure survenue au travail) était de 7,2 jours par équivalent temps plein, par rapport à 7,6 jours en 2010. Nos taux de 2010 et de 2011 sont bien inférieurs à la moyenne de 2010 en matière d'absentéisme pour les entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés, établie à 9,2 jours par membre de l'équipe à temps plein. Le taux d'absentéisme de TELUS en 2011 est également bien inférieur à la moyenne de Statistique Canada pour les entreprises syndiquées, établie à 10,9 en 2010.

En 2011, nous avons continué de réagir à l'absentéisme et de le réduire en :

- continuant d'informer les membres de l'équipe au moyen de programmes comme Votre santé en chiffre, des événements de sensibilisation à des questions de santé en milieu de travail et des ateliers sur la gestion du stress;
- mettant davantage l'accent sur la prévention et l'intervention précoce en cas de demandes d'invalidité de courte durée au moyen du programme Votre santé en tête;
- améliorant continuellement nos programmes de santé et sécurité au travail ainsi que la formation sur les blessures reliées au travail;
- passant en revue la documentation portant sur les politiques et le processus de demandes d'invalidité de courte durée de manière à clarifier davantage les rôles et les responsabilités de chacun;
- maintenant notre formation sur la gestion des présences et en améliorant l'accès aux données sur l'absentéisme pour les directeurs de première ligne;
- signalant régulièrement les données relatives aux absences pour cause de maladie au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration;
- effectuant un examen approfondi des données de 2011 en matière de demandes d'invalidité de courte durée et des prestations du régime d'indemnisation des accidents du travail;
- améliorant les méthodes de cueillette de données et en normalisant le suivi des demandes d'invalidité de courte durée en fonction des résultats d'audits.

Taux d'absentéisme¹



- Moyenne des entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés
- Moyenne pour les entreprises syndiquées
- Taux d'absentéisme de TELUS

- 1 Les données présentées concernent les membres de l'équipe TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.
- 2 Les données présentées concernent les entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés et indiquent l'absentéisme moyen pour les entreprises syndiquées. Les données de 2011 seront accessibles en juin 2012.

En 2012, nous avons l'intention de mettre à profit les succès de certains programmes pilotes à l'aide de notre programme Une vie saine, tout en continuant de mettre l'accent sur la santé mentale. TELUS s'engage également à améliorer le processus d'invalidité de courte durée au profit des membres de l'équipe. Nous recueillerons les commentaires des membres de l'équipe en leur demandant de répondre à un sondage anonyme, puis nous leur ferons rapport des résultats. Nous nous appuierons sur la formation et la communication afin d'accroître la sensibilisation des membres de l'équipe et des gestionnaires quant à leurs rôles et responsabilités dans la gestion des présences.

Chaîne d'approvisionnement

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Notre entreprise compte sur des milliers de fournisseurs de tailles multiples de partout au Canada et dans le monde. Les intervenants s'attendent à ce que les entreprises citoyennes de premier plan prennent en considération la durabilité sur le plan de la chaîne d'approvisionnement. En 2011, TELUS a franchi une étape importante en ce sens. Nous avons finalisé le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) qui présente le détail des normes en matière d'environnement et de responsabilité sociale que doivent respecter nos partenaires d'affaires dans le cadre de notre processus de sélection des fournisseurs. Le code s'appuie sur les normes généralement reconnues en éthique des affaires et puise à même les normes internationales reconnues. De plus, dans le cadre de notre processus de rédaction, nous avons collaboré avec de nombreux intervenants internes et membres de l'équipe sur des enjeux touchant la protection de l'environnement, la confidentialité, la santé et la sécurité, la conformité et la réglementation. Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs est l'outil de gestion de la chaîne d'approvisionnement le plus puissant mis en œuvre par TELUS à ce jour et ce document vient confirmer notre respect des [10 principes](#) du [Pacte mondial des Nations Unies](#) (PMNU), dont nous sommes devenus signataires en 2010.

En 2011, nous avons continué d'intégrer des critères relatifs à la durabilité des fournisseurs dans nos demandes de proposition auprès de certains partenaires d'affaires externes.

De plus, nous avons lancé un [programme axé sur la diversité des fournisseurs](#) dans le but d'innover et de proposer une expérience client améliorée en offrant, selon une approche proactive, un accès égal à une base



de fournisseurs qui reflète la diversité des communautés dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons des services.

Nous nous engageons à étendre ce programme à d'autres groupes avec le temps. En 2012, notre programme aura les cibles suivantes :

- Les entreprises appartenant à des membres de groupes ethniques ou à des femmes (51 p. 100 ou plus)
- Les entreprises certifiées par le [Canadian Aboriginal & Minority Supplier Council](#) (CAMSC) ou [WEConnect Canada](#)
- [L'inscription en ligne des fournisseurs](#) auprès de TELUS est aussi fortement recommandée.

En plus de lancer ce programme, TELUS s'engage également à apporter un leadership éclairé au développement de politiques et à la croissance de la diversité des fournisseurs au Canada en devenant membre du CAMSC et de WEConnect.

Minéraux des conflits

TELUS a continué de surveiller le problème entourant les minéraux des conflits. À la fin de 2011, la U.S. Securities Exchange Commission (SEC) avait une ébauche de proposition dans laquelle elle exigeait des fabricants d'appareils électroniques qu'ils produisent des rapports sur l'origine des minéraux présents dans leurs produits, dans le but d'éliminer la présence de minéraux provenant de zones de conflits dans la chaîne d'approvisionnement. TELUS a pris une part active au processus de consultation publique lié à l'ébauche de proposition et a appuyé l'envoi d'une lettre à la SEC par l'Association canadienne des télécommunications sans fil qui présentait notre position. TELUS s'attend à recevoir des éclaircissements supplémentaires de la part de la SEC.

Protection de la vie privée

L'un de nos objectifs est de nous assurer que nos produits et services respectent et protègent la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. TELUS dispose d'un [Code de protection des renseignements personnels](#) qui définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la confidentialité des renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe. Notre code est conforme aux exigences de la législation canadienne sur la protection de la vie privée, la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#), ainsi que notre propre engagement à protéger les renseignements personnels de nos clients et des membres de notre équipe.

Rendre la navigation sur Internet plus sécuritaire pour les familles, notamment les enfants, est un enjeu de plus en plus important pour tout le monde et une priorité pour TELUS. Nous apportons donc un soutien financier au



CENTRE CANADIEN de PROTECTION DE L'ENFANCE™
Aider les familles. Protéger les enfants.

[Centre canadien de protection de l'enfance](#), qui gère le site [Cyberaide.ca](#), l'outil dont s'est doté le Canada pour dénoncer l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet.

Pour en savoir plus sur la protection de la vie privée et la sécurité sur Internet, consultez la section Clientèle du présent rapport.

Code de conduite de TELUS relatif à l'utilisation des animaux dans la publicité

TELUS est d'avis que la santé et la sécurité des animaux doivent être au cœur de tous ses projets de publicité et que les animaux méritent d'être traités avec respect et attention. L'utilisation de la nature et des animaux dans les publicités de TELUS rend l'entreprise plus amicale, aimable et facile d'approche, tout en attirant divers publics. Les métaphores tirées de la nature et des animaux peuvent rendre une histoire complexe très simple et les choses simples s'inscrivent plus facilement dans la mémoire. Le bien-être des animaux est très important pour TELUS et les membres de son équipe. À cet effet, nous disposons d'un code de conduite complet qui est respecté chaque fois que nous filmons des animaux.

Notre code de conduite explique que TELUS ne fait affaire qu'avec des propriétaires, des gardiens et des installations dignes de confiance lorsqu'elle filme ou photographie des animaux pour ses publicités. De plus, TELUS exige que le dresseur ou le propriétaire de l'animal soit sur place et veille à ce que les gardiens soient présents en tout temps. TELUS exige également qu'un représentant d'un organisme officiel de défense des animaux soit présent et supervise le traitement des animaux en tout temps.

Le code de conduite comprend des politiques relatives aux processus de sélection des animaux, de préproduction et de tournage, notamment la consultation de l'Union internationale pour la conservation de la nature ([UICN](#)) avant d'envisager une espèce en particulier.

TELUS appuie activement les organismes de charité qui œuvrent dans l'intérêt des animaux et de la nature et a remis, depuis 2000, plus de 5,4 millions de dollars en appui à la [SPCA](#), au Fonds mondial pour la nature, à [Conservation de la nature Canada](#), à la Société protectrice des animaux et à [Arbres Canada](#).



Environnement

Passion de la croissance : Établissement d'une culture verte plus solide

Vers un avenir plus durable

En 2011, l'équipe TELUS est demeurée déterminée à réduire l'incidence environnementale de nos activités nationales et internationales. L'entreprise a connu une autre année positive dans ce domaine et a réalisé plusieurs de ses plans de durabilité.

- Nous avons lancé notre programme de gestion d'énergie en 2011, ainsi que plusieurs projets visant la réduction des pertes énergétiques et l'amélioration de l'efficacité dans toute l'entreprise.
- Nous avons progressé vers notre objectif consistant à harmoniser notre système de gestion environnementale (SGE) avec la norme ISO 14001:2004.
- Nous avons également continué de réduire notre empreinte grâce à d'autres baisses dans la consommation de papier et une transition vers l'utilisation de papier recyclé composé à 30 p. 100 de fibres postconsommation.
- Nos technologies de téléphonie et de téléconférence ont continué de fournir à nos clients et aux membres de notre équipe des solutions leur permettant de minimiser leur empreinte environnementale.
- Nous avons poursuivi l'élaboration des plans de notre projet Jardin TELUS, qui élèvera les standards en matière de durabilité, notamment avec la construction d'une tour de bureaux certifiée conforme au niveau Platine des normes Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) nouvellement établies en 2009 et celle d'une tour résidentielle construite conformément au niveau Or de ces mêmes normes.

En 2012, TELUS investira également dans la construction selon les normes LEED Or de deux nouveaux centres de données Internet intelligents à Rimouski, au Québec, et à Kamloops, en Colombie-Britannique. Ces centres représenteront la pierre angulaire de l'appui de TELUS aux services infonuagiques sécurisés au profit des consommateurs et des entreprises du pays.

Nos pratiques de divulgation sont harmonisées avec le niveau A+ de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports. TELUS a été reconnue à titre de chef de file nord-américain ou mondial de l'indice Dow Jones de viabilité économique au

cours des 10 dernières années et nommée à deux reprises parmi les chefs de file de la divulgation des émissions de carbone par le Carbon Disclosure Project.

Pour 2012 et les années à venir, nous continuerons de nous concentrer sur le fait de s'améliorer graduellement, mais substantiellement quant à l'atteinte de nos objectifs ambitieux de consommation d'énergie et de réduction des émissions de carbone d'une année à l'autre. Pour ce faire, nous ajouterons notamment à nos outils de gouvernance des objectifs relatifs aux changements climatiques liés aux objectifs de performance du président et directeur général et peaufinerons nos plans de gestion des risques dans le cadre de notre stratégie en matière d'adaptation aux changements climatiques. De plus, nous continuerons de mettre l'accent sur les améliorations à valeur ajoutée de notre système de gestion environnementale, dans un effort visant à harmoniser la totalité de nos programmes environnementaux individuels avec la norme ISO 14001:2004.

Équipes vertes

Équipes vertes pour le développement durable

Les Équipes vertes sont constituées de membres de l'équipe TELUS qui veillent à promouvoir le développement durable de façon bénévole. Il s'agit d'un réseau national composé de membres de l'équipe soucieux de l'environnement et provenant de diverses unités d'affaires au Canada et à l'échelle internationale. Ils sont passionnés à ce sujet et se consacrent à changer le cours des choses dans leurs milieux de travail et de vie personnelle. Les Équipes vertes sont organisées localement et à l'échelle du pays, et sont ouvertes à tous les membres de l'équipe.

Les Équipes vertes ont pour vision d'inspirer les membres de l'équipe à respecter l'environnement tant au travail que dans leur vie personnelle. Leur mission est de créer au sein de TELUS une communauté dont les membres s'appuient, s'instruisent et s'inspirent l'un l'autre à respecter l'environnement, par l'adoption de pratiques écologiques au travail et à la maison.

En 2011, nous comptons 15 Équipes vertes au Canada et 3 nouvelles Équipes vertes dans les emplacements de TELUS International, formées de plus de 150 membres. Ces bénévoles dévoués ont participé à 60 événements en 2011, notamment :

- Des midis-conférences sur l'efficacité énergétique
- Un concours de recyclage et un défilé de mode
- Des événements sur les aliments écologiques
- La collecte nationale de téléphones mobiles de TELUS



- La création de webinaires portant sur l'énergie
- La mise sur pied d'un concours artistique lors de la Semaine de l'environnement

De plus, les membres des Équipes vertes ont organisé d'importants événements lors du Jour de la Terre, de la Semaine de l'environnement et de la semaine Bike to Work (Opération vélo-boulot), et y ont participé. Leur leadership a inspiré les autres à agir en fonction de certains enjeux relatifs au développement durable qui leur tiennent à cœur, comme la réduction de la consommation d'énergie, le recyclage et le nettoyage des déchets.

Grâce à ces activités organisationnelles et de leadership, les bénévoles des Équipes vertes sont en mesure de travailler à l'atteinte de leurs objectifs en matière de développement personnel et de perfectionnement professionnel, d'améliorer leurs compétences de communication et de bâtir leur réseau professionnel.

En 2012, les objectifs des Équipes vertes comprenaient la promotion d'idées écologiques et durables sur le plan de l'environnement en collaborant avec les équipes et les employés responsables des activités de façon à :

- réduire leur empreinte carbone;
- réduire leur consommation des ressources (papier, eau, etc.);
- améliorer les programmes de réacheminement des déchets;
- réduire la pollution;
- promouvoir des initiatives de transport écologiques, comme le programme [Styles de travail](#), le transport en commun, le vélo et le covoiturage.

De plus, les Équipes vertes continueront d'organiser et d'accueillir des événements afin de célébrer des activités mondiales telles que la Semaine de l'environnement, l'Heure pour la Terre et le Jour de la Terre. En 2012, des équipes locales ont l'intention d'organiser des visionnements de films comme [Waterlife](#), des foires écologiques et des marchés fermiers, ainsi que des opérations de nettoyage de plages.

Système de gestion environnementale

Gestion de nos risques environnementaux

TELUS a un système de gestion environnementale (SGE) en bonne et due forme depuis le milieu des années 1990. Fixé en 2009, notre objectif actuel consiste à harmoniser nos programmes SGE avec la norme ISO 14001:2004 d'ici 2014. En 2011, nous avons poursuivi l'exécution du plan de mise en œuvre et l'harmonisation du programme de gestion du stockage des

poteaux électriques avec la norme ISO 4001:2004. Nous avons entrepris des démarches dans le cadre de notre programme de gestion du carburant, mais en raison de sa complexité et de contraintes en matière de ressources, nous ne nous attendons pas à une harmonisation complète avant 2013. Nous avons également entrepris l'intégration de TELUS International au programme du SGE dans son ensemble. Tous les aspects et impacts environnementaux de nos activités internationales font désormais partie de la base de données des aspects et des impacts du SGE.

En 2012, notre objectif est de poursuivre l'harmonisation avec la norme ISO 14001:2004, en mettant l'accent sur l'achèvement de notre norme en matière de gestion des halocarbures. Nous avons également l'intention d'effectuer des audits externes du SGE et de la conformité en 2012.

Formation en environnement

Hausse de la sensibilisation aux enjeux environnementaux à TELUS

Depuis plus de 30 ans, TELUS offre une formation en environnement à certains membres de l'équipe et contractuels. Celle-ci nous aide à veiller au respect de nos responsabilités à titre d'entreprise citoyenne de premier plan. Nos programmes de formation sont conçus pour fournir aux membres de l'équipe les renseignements nécessaires pour atténuer les risques environnementaux potentiels associés à leur travail.

La formation en environnement est un élément clé de notre système de gestion environnementale. C'est pourquoi elle fait l'objet de fréquentes révisions en fonction de nos risques environnementaux. La formation traite de plusieurs sujets comme les interventions d'urgence en cas de déversements et d'émissions toxiques ainsi que le transport et l'élimination des ordures. En 2011, les cours de formation ayant un thème environnemental ont été réussis 4 656 fois par les membres de l'équipe. Ce résultat supérieur à celui de l'année 2010 (3 435 fois) est attribuable à la fréquence des cours de mise à jour, qui varie de un à trois ans, selon le contenu.

En 2012, nous prévoyons continuer d'offrir toute la formation environnementale nécessaire, en offrant des cours supplémentaires sur le SGE à un plus grand nombre de membres de l'équipe. Pour la première fois, nous avons l'intention d'intégrer notre politique environnementale à la formation sur l'intégrité à l'intention de tous les membres de l'équipe et contractuels.

Stratégie relative aux changements climatiques

Lorsqu'il est question de notre empreinte énergétique globale, TELUS classe sa consommation d'énergie (kWh) en trois grandes catégories (selon le protocole GHG du World Business Council for Sustainable Development) :

- Volet 1 ou sources d'énergie directe (comme les carburants, comprenant le gaz naturel, l'essence, le diesel, le propane et le mazout)
- Volet 2 ou sources d'énergie indirecte (comme l'électricité)
- Volet 3 ou autres sources d'énergie (comme les déplacements en avion)

Nous continuons de considérer notre stratégie en fonction de ses trois composantes principales : l'atténuation de l'incidence environnementale de TELUS, l'adaptation aux changements climatiques et l'innovation.

Atténuation de l'incidence environnementale

Notre objectif est de réduire notre consommation d'énergie absolue de 10 p. 100 et nos émissions de gaz à effet de serre de 25 p. 100 d'ici 2020, comparativement aux niveaux de 2009. Voici une liste de faits saillants en 2011 qui nous ont permis de progresser vers l'atteinte de notre objectif :

- Création d'une équipe d'orientation commerciale en matière d'énergie, formée de hauts dirigeants provenant de plusieurs unités d'affaires afin de superviser la mise en œuvre de notre stratégie relative aux changements climatiques
- Élimination de 55,5 millions de kWh en pertes énergétiques dans le cadre de nos activités, nous permettant d'éviter des émissions de 22 000 tonnes métriques d'émissions d'équivalent CO₂. Ce qui donne, environ :
 - des économies de 5,98 millions de dollars en coûts d'exploitation;
 - l'équivalent de 3 800 automobiles de moins sur les routes;
 - l'équivalent de 1 800 foyers canadiens de moins sur le réseau d'alimentation électrique.

Adaptation aux changements climatiques

Dans le cadre d'une surveillance continue de l'environnement et des situations, et conformément à notre stratégie relative aux changements climatiques, le Bureau de continuité des affaires de TELUS évalue l'incidence des changements climatiques sur les installations et activités commerciales de l'entreprise. Les résultats de cette évaluation sont l'intégration des stratégies et des plans en matière de changements climatiques aux processus de planification de la continuité des affaires, notamment les mesures d'atténuation, d'intervention d'urgence et de reprise.

En 2012, notre objectif est d'effectuer une évaluation officielle de l'incidence des changements climatiques et d'inclure ces évaluations aux processus



de planification de la continuité des affaires sur le site de façon à veiller à la protection et à la préparation adéquates des installations et des activités commerciales de TELUS.

Innovation

En 2012, notre objectif est d'intégrer nos produits et services à notre stratégie d'innovation en ce qui a trait aux changements climatiques. Par exemple, il y aurait plus de 1,7 million de décodeurs numériques en circulation actuellement qui pourraient utiliser chacun plus d'énergie qu'un petit réfrigérateur. En 2011, TELUS s'est associée à BC Hydro afin d'offrir aux habitants de la Colombie-Britannique une option écoénergétique. TELUS offre désormais des décodeurs homologués ENERGY STARMD dans cette province. Ces appareils utilisent 30 p. 100 moins d'électricité que les décodeurs standards. Les modèles écoénergétiques, fabriqués par Cisco, utilisent moins de 180 kilowatts-heures d'électricité par année, un chiffre bien inférieur aux 280 kilowatts-heures consommés annuellement par les modèles standard.

De plus, en 2012, TELUS investira dans deux centres de données Internet intelligents qui permettront une croissance substantielle des services infonuagiques efficaces, fiables et sécurisés au profit des consommateurs et des entreprises du pays. Ces nouvelles installations comprendront les caractéristiques suivantes :

- Conception modulaire permettant l'ajout d'espace et d'alimentation électrique au besoin, par tranches de 10 000 pieds carrés
- Classification Tier III du [Uptime Institute](#) pour la fiabilité
- Construction selon les normes LEED Or
- Système de climatisation évolué qui permet une climatisation gratuite en utilisant l'air extérieur, et ce, 98 p. 100 de l'année
- Conception à la fine pointe de l'industrie en matière d'efficacité des systèmes électrique et de climatisation avec une efficacité énergétique (PUE) de 1,15
- Utilisation minimale de piles pour les systèmes de sauvegarde
- Système de climatisation à cycles rapprochés permettant de réduire de manière très importante la consommation d'eau lorsqu'une climatisation complémentaire est nécessaire
- Connexion au réseau informatique fiable national de TELUS, permettant aux tâches d'être attribuées aux ressources disponibles dans tout le pays, tout en optimisant l'utilisation des ressources et en réduisant les périodes de pointe

De plus, voici quelques exemples de réalisations de notre programme novateur de gestion énergétique :

- L'équipe des services mobiles de TELUS a mené de nouveaux projets pilotes liés au chauffage, à la ventilation et à la climatisation sur plusieurs

sites et a lancé des projets d'utilisation du réseau entraînant l'élimination du gaspillage de près d'un million de kWh.

- Le Service de l'immobilier de TELUS a mis en œuvre des projets de consolidation immobilière et a lancé le programme Styles de travail de TELUS, entraînant une diminution de la consommation d'énergie de près de 20 millions de kWh.
- L'équipe Soutien de l'infrastructure des services nationaux de TELUS a retiré de l'équipement désuet, lancé des projets d'optimisation du réseau et accru l'efficacité au sein des infrastructures actuelles, ce qui a permis l'élimination de près de trois millions de kWh sur le réseau.
- Les projets de rationalisation du serveur de l'équipe Transformation de l'entreprise ont permis l'élimination de près de 450 000 kWh en pertes énergétiques.
- Les projets de l'équipe Transformation du réseau de TELUS, comme l'installation de systèmes de contrôle de la température, la mise à niveau des infrastructures, les projets de climatisation des centres de données ainsi que la mise à niveau du système de chauffage, de ventilation et de climatisation ont permis l'élimination d'un peu plus de 9,5 kWh en pertes énergétiques
- TELUS communique avec de nombreuses grandes entreprises dans le cadre d'un réseau portant sur la durabilité afin de discuter et de s'échanger des pratiques exemplaires.

Jardin TELUS

Le Jardin TELUS est un projet immobilier d'un million de pieds carrés au centre-ville de Vancouver qui transformera considérablement un pâté de maisons vieillissant en l'un des lieux d'habitation, de vente au détail et de commerce des plus évolués. Cet investissement créera l'une des propriétés les plus avancées sur les plans technologique et environnemental en Amérique du Nord, avec sa tour résidentielle de 46 étages et de 455 000 pieds carrés, ainsi que sa tour de bureaux de 24 étages et de 493 000 pieds carrés.

Le Jardin TELUS est un bon exemple de notre engagement à respecter la promesse de notre marque « le futur est simple » et de notre approche en trois volets. Avec l'objectif de respecter les niveaux Platine et Or des normes LEED pour notre tour de bureaux et le niveau Or pour la construction des résidences, le Jardin TELUS sera un espace de travail et de vie qui incarmera notre engagement envers l'innovation. Voici certaines des caractéristiques clés des bâtiments :

- Exploitation de la chaleur à l'intérieur de l'édifice et sa réutilisation dans les espaces de bureaux et d'habitation
- Utilisation de panneaux photovoltaïques
- Conception de gestion des eaux pluviales
- Stores extérieurs

- Systèmes de chauffage et de climatisation hautement performants
- Technologie de toit vert
- Utilisation de matériaux renouvelables pour la construction
- Recyclage des déchets
- Bornes pour recharger les véhicules électriques

Pour en savoir plus sur le développement immobilier le plus sensationnel de l'histoire de Vancouver, [regardez maintenant](#).

Résultats en 2011

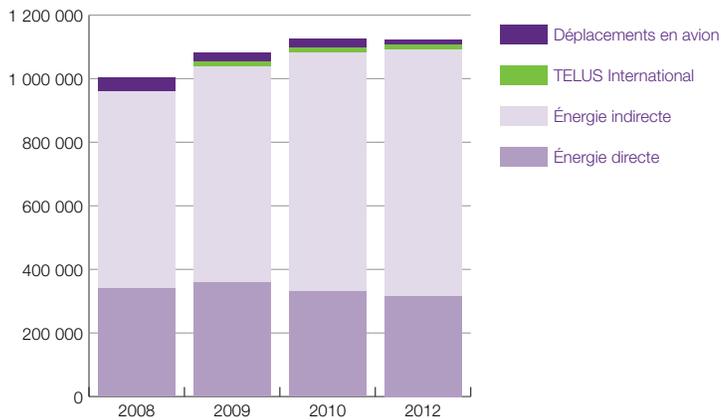
En 2011, la consommation totale d'énergie de TELUS a augmenté de 1 p. 100 par rapport à 2010. Notre empreinte comprend des carburants d'énergie directe (essence, gaz naturel, diesel et propane) et d'énergie indirecte (électricité) pour les propriétés immobilières qui nous appartiennent, les sites de tours cellulaires et le carburant du parc de véhicules et de génératrices à distance. Elle ne comprend pas nos espaces de bureaux loués, nos propriétés de détail ni TELUS Solutions en santé et en finance. Notre consommation d'énergie indirecte a connu une hausse de 3 p. 100, tandis que notre consommation d'énergie directe a diminué de 4 p. 100. Tout au long de 2011, nous avons axé nos efforts sur l'élimination des pertes énergétiques dans nos activités et la détermination d'autres augmentations de l'efficacité et réductions. Bien que nous ayons assuré le suivi de la consommation d'énergie dans le cadre des activités de TELUS International au cours des deux dernières années, nous mesurons notre consommation d'énergie aux Philippines de manière indépendante cette année.

Nous avons également mesuré notre efficacité énergétique en kWh par connexion client en 2011. Notre efficacité énergétique s'est améliorée de 2,8 p. 100 en 2011 par rapport à 2010, passant de 88 à 86 kWh par connexion client.

Consommation d'énergie de TELUS

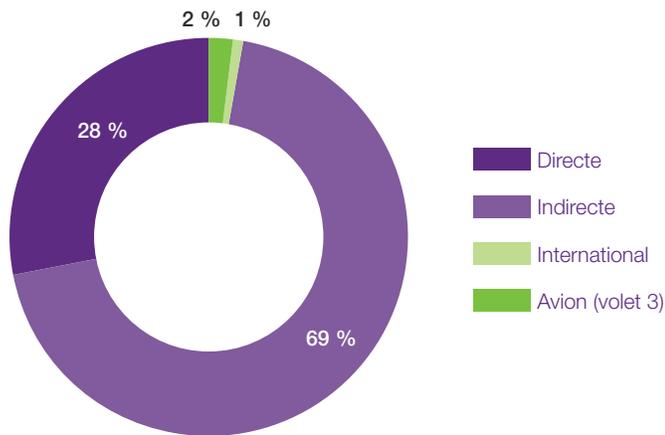
En milliers de kWh	2011	% de variation	2010	2009	2008
Énergie directe	315 925 	-4	330 190	358 854	340 331
Énergie indirecte	773 607 	3	751 483	678 109	619 886
Énergie totale au Canada	1 089 532	1	1 081 673	1 036 963	972 717
TELUS International	16 332	-1	16 517	15 900	
Énergie totale dans le monde	1 105 864	1	1 098 190	1 052 863	
Conversion des déplacements en avion	26 620	-2	27 095	30 800	41 459
Total de l'énergie associée aux déplacements en avion	1 132 484	1	1 125 285	1 083 663	1 014 176

Consommation d'énergie de TELUS kWh (en milliers)¹



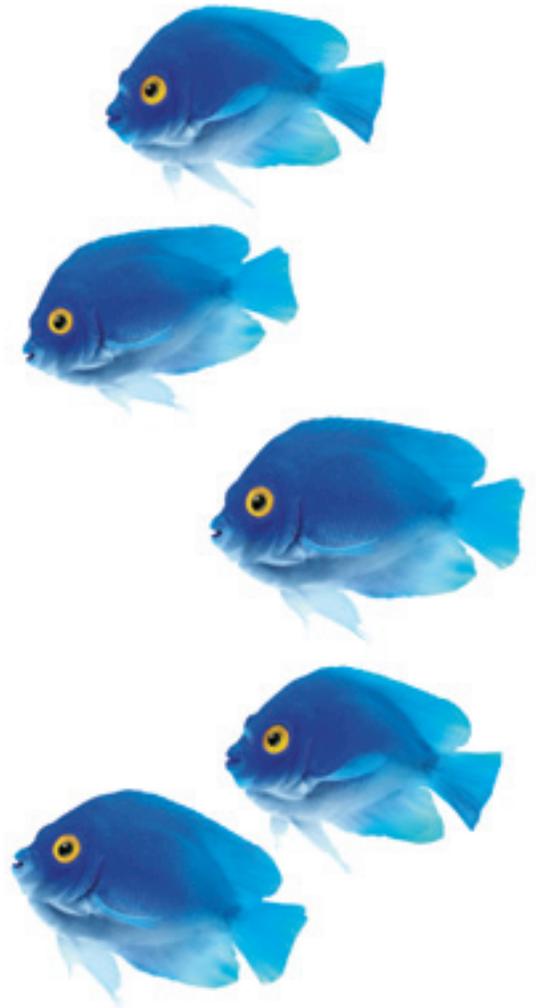
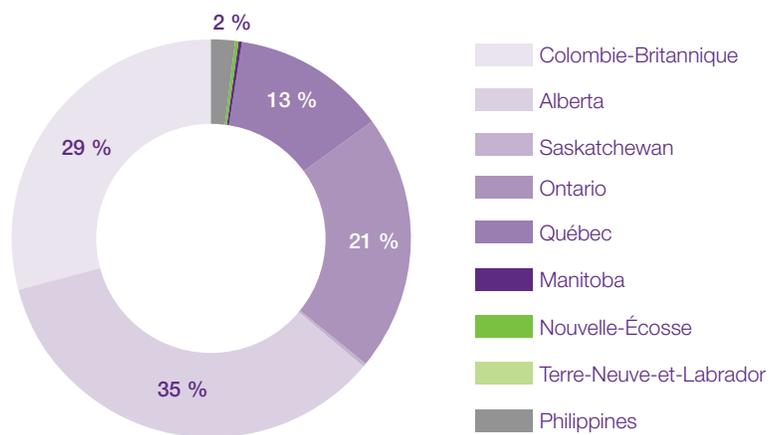
¹ Comprend les données à l'échelle nationale, de TELUS International aux Philippines et nos déplacements en avion.

Consommation d'énergie de TELUS en 2011 (kWh)¹



¹ Comprend les données à l'échelle nationale, de TELUS International aux Philippines et nos déplacements en avion.

Consommation d'énergie indirecte de TELUS en 2011



Divulgence des émissions de carbone

TELUS demeure engagée à réduire de 25 p. 100 ses émissions de carbone d'ici 2020. En 2011, ces émissions ont augmenté de 3 p. 100. Nous attribuons cette augmentation à la hausse du facteur d'émission provincial en Alberta et en Colombie-Britannique. Cette hausse signifie que le réseau électrique de ces provinces se fie de plus en plus à une plus grande intensité des équivalents de dioxyde de carbone. Si le facteur d'émission était demeuré le même qu'en 2010, nos émissions seraient restées les mêmes. Nos émissions directes, composées du carburant de notre parc de véhicules, des génératrices à distance et de celui utilisé pour nos propriétés louées, ont diminué de 3 p. 100 dans l'ensemble. Nos émissions indirectes ont augmenté de 5 p. 100 et nos émissions totales provenant de nos activités nationales ont augmenté de 3 p. 100 dans l'ensemble. Lorsque nous ajoutons nos activités internationales, la hausse de 3 p. 100 demeure.

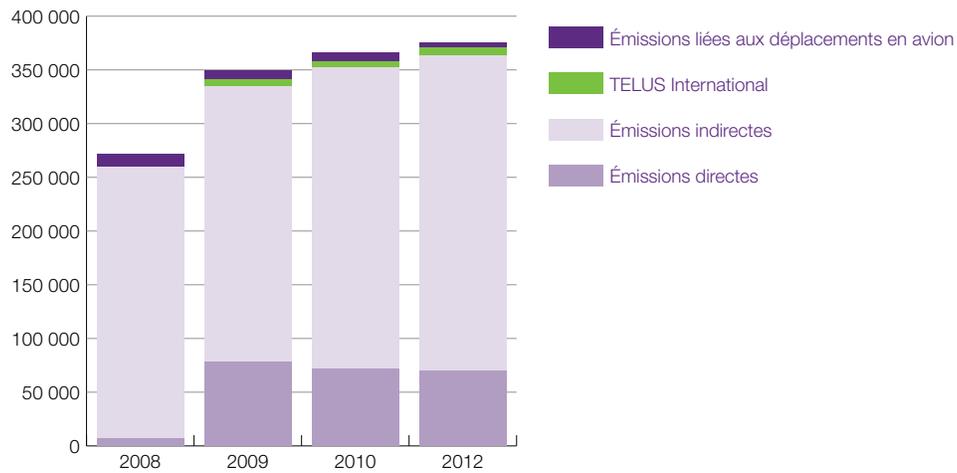
Nos émissions provenant de sources d'énergie du volet 3, soit les émissions liées aux déplacements en avion, diminuent continuellement depuis 2008. En 2011, ces émissions ont chuté de 1 p. 100 par rapport à 2010. TELUS a mis en œuvre un programme de réduction du nombre de déplacements en avion et a augmenté l'utilisation de nos technologies de téléconférence et de vidéoconférence.

En 2011, nous avons également mesuré notre efficacité en matière d'émissions d'équivalent CO₂ en prenant en compte les émissions d'équivalent CO₂ par connexion client. Notre efficacité à cet égard s'est accrue, tout comme notre efficacité énergétique, mais à des taux différents. Notre efficacité en matière d'émissions d'équivalent CO₂ s'est accrue de 0,4 p. 100 en 2011 par rapport à 2010, passant de 0,0287 à 0,0286 tonne d'équivalent CO₂ par connexion client.

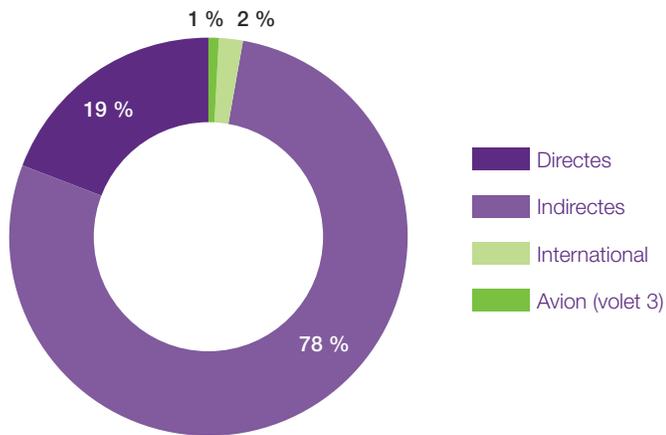
Émissions de gaz à effet de serre de TELUS (tonnes d'émissions d'équivalent CO₂)

Tonnes d'émissions d'équivalent CO ₂	2011	% de variation	2010	2009	2008
Émissions directes	70 000 	-3	72 000	78 165	73 000
Émissions indirectes	294 000 	5	280 000	256 530	252 000
Total des émissions au Canada	364 000	3	352 000	334 695	325 000
TELUS International	7 100	13	6 300	6 000	
Total des émissions dans le monde	371 000	4	358 300	340 695	
Émissions provenant des déplacements en avion	7 600	-1	7 700	8 776	12 000
Total des émissions comprenant les déplacements en avion	378 700	3	366 000	349 471	337 000

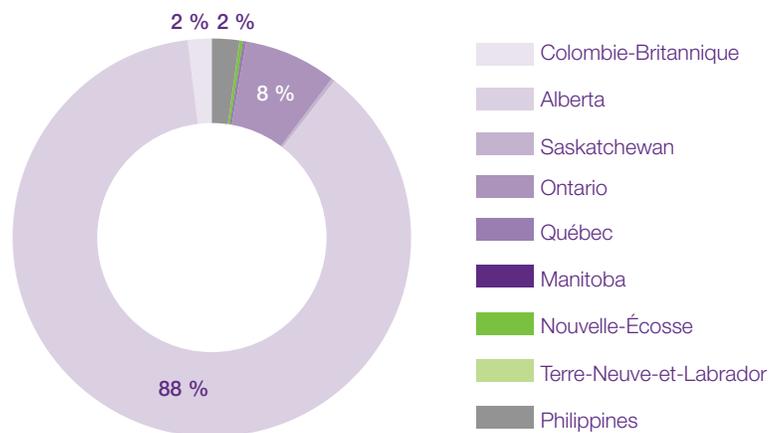
Profil d'émissions d'équivalent CO₂ de TELUS (en tonnes)



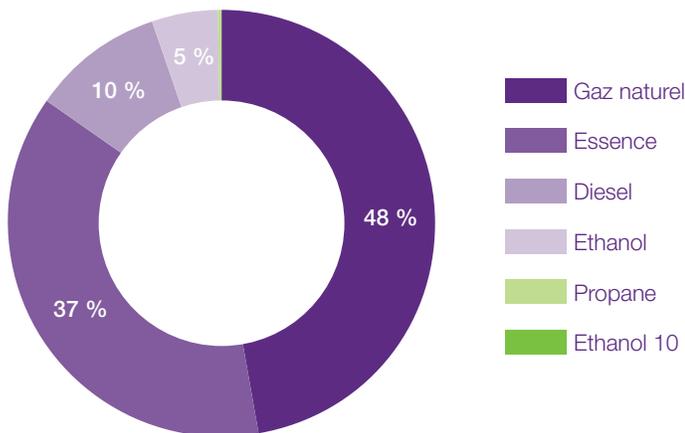
Émissions de gaz à effet de serre de TELUS en 2011



Émissions de gaz à effet de serre de TELUS par province en 2011



Émissions directes de gaz à effet de serre de TELUS en 2011



Solutions de conférence et réduction de notre empreinte énergétique

Depuis que nous avons commencé à déclarer ces paramètres en 2001, nous avons constaté une amélioration de la réduction des émissions. En 2011, l'utilisation par TELUS de solutions de conférence internes et externes s'est accrue de 25 p. 100 par rapport à l'année précédente. Nous avons l'habitude de calculer la réduction des émissions associée à l'utilisation de la téléconférence et de la vidéoconférence. Cependant, puisque nous disposons du programme Styles de travail qui incite les membres de l'équipe à travailler à distance, la méthode de calcul habituelle ne reflète plus exactement les réalités du milieu de travail actuel. De plus, parce que nous avons calculé la réduction des émissions de carbone engendrée par le programme Styles de travail, le fait d'inclure les réductions dans ces calculs représenterait un double calcul. Cependant, nous savons que notre technologie de conférence permet aux clients et aux membres de l'équipe de réduire les émissions associées aux déplacements.

Utilisation totale des solutions de conférence

	2011	% de variation	2010	2009	2008
Conférences totales	1 734 590	25	1 390 970	1 282 805	1 184 409

Achat de papier

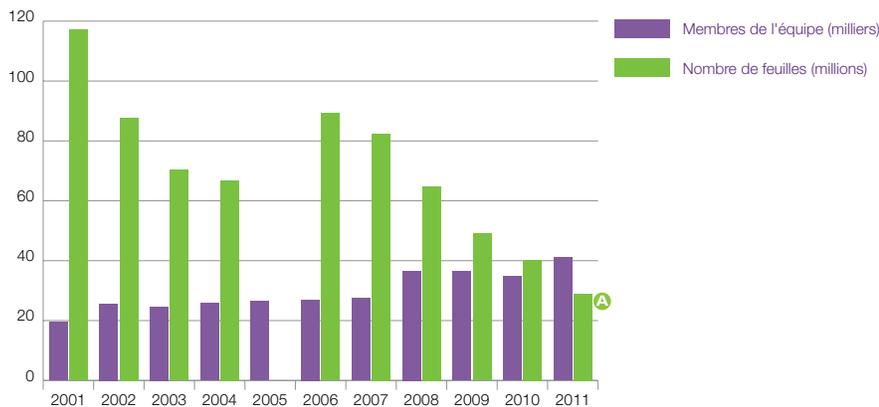
Réduction de l'achat de papier

En 2011, l'équipe TELUS a continué de se concentrer sur ses programmes de réduction de la consommation de papier et d'achats responsables, ainsi que sur ses efforts de formation des membres de l'équipe. Notre objectif pour 2011 était de réduire de 10 p. 100 notre consommation de papier par rapport à 2010. Nous avons dépassé cet objectif en réduisant notre achat de papier de 28 p. 100, ce qui représente un peu plus de 11 millions de feuilles de

papier. Depuis 2006, nous avons réduit nos achats annuels de papier de plus de 67 p. 100, même si le nombre de membres de l'équipe a augmenté de 52 p. 100 durant cette même période.

L'an dernier, nous avons poursuivi notre partenariat avec [Canopée](#), une organisation non gouvernementale axée sur l'environnement, et avons travaillé à l'atteinte de notre objectif visant à ce que tout le papier utilisé dans nos bureaux soit du papier recyclé composé entièrement de fibres postconsommation. En 2011, TELUS a achevé la transition visant l'utilisation de papier recyclé composé à 30 p. 100 de fibres postconsommation, conforme aux nombres du Forest Stewardship Council. En 2012, notre objectif est d'utiliser du papier recyclé composé à 50 p. 100 de fibres postconsommation.

Achat de papier à TELUS



Remarque : Les données de 2005 ne sont pas disponibles en raison d'une interruption de travail.

Partenariat avec Arbres Canada

En 2011, TELUS a continué d'offrir son soutien à [Arbres Canada](#). L'entreprise a lancé la première campagne de durabilité environnementale sur Twitter durant la Semaine nationale de l'environnement. TELUS a pu remettre 10 000 \$ à Arbres Canada grâce à nos adeptes sur Twitter qui faisaient suivre nos messages quotidiens portant sur la durabilité. TELUS a reçu le prix ultime 2011 d'Arbres Canada. En effet, l'entreprise est l'une des deux récipiendaires de ce prix qui souligne l'appui de partenaires ayant consacré plus d'un million de dollars à la gestion des arbres avec l'organisme.



Déchets et recyclage

Réalisations en matière de gestion des déchets et du recyclage

En 2011, nous avons cherché de nouvelles façons de réduire notre impact environnemental en réacheminant les déchets ailleurs que dans les sites d'enfouissement. Nos efforts couvrent l'ensemble de nos activités, que ce soit le papier que nous utilisons dans nos bureaux ou les téléphones mobiles que nous vendons à nos clients. Dans le cadre de ces efforts, nous avons imparti la gestion générale des déchets à un nouvel entrepreneur. Malheureusement, en raison d'une différence entre les méthodes utilisées pour calculer les volumes de déchets de notre ancien entrepreneur et celles du nouvel entrepreneur, nous ne sommes pas en mesure de fournir une comparaison d'une année à l'autre de la cueillette et de l'acheminement des déchets. Nous prévoyons diffuser des comparaisons ultérieurement.

En 2011, nous avons réacheminé plus de 7 700 tonnes métriques de déchets à l'extérieur des sites d'enfouissement, notamment :

Déchets solides

Les activités de TELUS génèrent une variété de déchets solides. Nos réalisations considérables quant au réacheminement des déchets solides comptent le recyclage de ce qui suit :

- 2 422 tonnes métriques de papier et 1 020 tonnes métriques de carton
- 1 265 tonnes métriques de métal
- 262 tonnes métriques de bois
- 1 450 tonnes métriques de poteaux de téléphone hors service

Déchets électroniques

TELUS est toujours résolue à faire en sorte que ses déchets électroniques internes générés par ses activités ainsi que les produits électroniques qu'elle vend à ses clients soient recyclés, remis à neuf ou reconvertis. En 2011, nous avons recyclé, remis à neuf et reconvertis 422 tonnes métriques de déchets électroniques. Dans le cadre du programme [Recycle mon cell](#) de l'[Association canadienne des télécommunications sans fil](#), nous avons recyclé 236 391 appareils mobiles, comparativement à 156 150 en 2010, dépassant ainsi notre objectif de 2011 fixé à 160 000 appareils mobiles. Notre objectif pour 2012 est de recycler 250 000 appareils mobiles. En 2011, nous avons également donné 3 185 ordinateurs et imprimantes dans le cadre du programme Ordinateurs pour les écoles.

En 2011, TELUS a également mis à jour le plan de gestion de l'équipement électronique en Colombie-Britannique de manière à inclure l'équipement sur le site du client, comme l'exige le ministère de l'Environnement de la province. TELUS recueille, réusine, réutilise, revend et recycle des appareils électroniques depuis de nombreuses années. Notre nouveau plan permettra le



suivi en bonne et due forme et la déclaration annuelle de ces processus au gouvernement de la Colombie-Britannique.

Déchets dangereux

Même si les activités de TELUS produisent de petites quantités de déchets dangereux, nous continuons de chercher à en réduire la quantité et, lorsque possible, à utiliser des solutions non dangereuses. En 2011, TELUS a recyclé :

- 5 961 kilos d'huile à moteur, d'antigel et de carburant provenant des activités de notre parc de véhicules;
- 223 tonnes métriques de piles provenant de l'équipement de notre réseau et des activités de notre parc de véhicules;
- 3 375 kilos de produits chimiques liquides et solides provenant de nos installations.

Consommation d'eau

Améliorations dans la gestion de l'eau

La première étape à franchir pour accroître son efficacité en matière de consommation d'eau est de comprendre son rendement actuel. En effectuant le suivi de notre utilisation de l'eau en parallèle avec notre utilisation d'énergie, les équipes de gestion de l'édifice ou du site peuvent mieux comprendre de quelle façon ces ressources sont liées, prendre des décisions de gestion intégrées qui augmentent l'efficacité globale et vérifier les économies générées par les projets d'amélioration dans les systèmes énergétiques comme l'aqueduc. Les installations qui sont en mesure de gérer leur rendement en matière de consommation d'eau et d'énergie de manière groupée peuvent en profiter pour créer des édifices plus verts et plus durables.

En 2011, notre objectif était de déterminer la façon de mesurer la consommation d'eau à TELUS. Tout comme nous déclarons la consommation d'électricité dans les propriétés canadiennes de TELUS, nous déclarerons désormais la consommation d'eau dans ces propriétés. Ainsi, notre consommation totale pour 2011 dans ces propriétés a été de 1 056 226 mètres cubes, ce qui représente une consommation d'eau de près de 75 p. 100 de notre espace en pieds carrés. En 2012, au moment où TELUS commence à élaborer une stratégie relative à la gestion de l'eau, nous nous attendons à ce que cette mesure augmente dans les années à venir, alors que nous améliorerons la mesure de l'eau dans certaines régions du pays. Cette stratégie nous permettra également de déclarer le nombre de nos propriétés canadiennes supplémentaires. Nous travaillons aussi avec les gestionnaires de nos propriétés à l'étranger afin de déterminer si nous aurons les systèmes en place pour déclarer la consommation d'eau dans ces propriétés.

En 2011, TELUS a établi des lignes directrices en matière de gestion efficace de l'eau afin de protéger les sources d'eau potable et de fournir des normes minimales en matière de gestion de l'eau dans les installations de TELUS. Ces lignes directrices concernent les modifications de la plomberie interne, les rénovations, les modifications et les mises à niveau sur tous les sites de TELUS. TELUS s'engage à réduire les taux de consommation d'eau de manière à ce qu'ils soient inférieurs aux normes du Code de plomberie, lorsque possible. Lorsqu'il y aura des rénovations, l'équipe de gestion de l'édifice et du site choisira des organismes de recyclage de la porcelaine de façon à ce que les matériaux retirés du site dans le cadre des travaux de rénovation, de remodelage ou de remplacement ne soient pas acheminés dans un site d'enfouissement.

En ce qui concerne les nouveaux édifices TELUS, nous visons désormais le respect des normes LEED, qui exigent une réduction de la consommation d'eau potable d'au moins 30 p. 100 pour l'ensemble d'un édifice, comparativement aux taux de base pour le débit des appareils sanitaires.

La Place TELUS Toronto, construite selon les normes LEED Or, est équipée de toilettes à double chasse (6 litres/4,2 litres par chasse), d'urinoirs à débit réduit (1,9 litre par chasse) et de robinets de toilette à débit réduit (1,9 litre par minute) avec dispositif d'arrêt automatique pour maximiser l'efficacité de la gestion de l'eau.

Pour réduire davantage la consommation d'eau potable, la Place TELUS Toronto recueille les eaux pluviales sur le toit, la terrasse et la plateforme, et les utilise comme eaux ménagères dans les toilettes et les urinoirs dans les 10 premiers étages de l'édifice. Ce système est possible grâce à une grande citerne (150 m³) située dans le garage du stationnement.

Consommation d'eau provenant de sources extérieures

TELUS n'est pas un grand consommateur d'eau, cependant nous comprenons que l'amélioration des pratiques en matière d'aménagement paysager peut considérablement réduire et même éliminer les besoins en irrigation sur nos propriétés. L'entretien et la plantation de plantes indigènes sur le terrain de nos édifices favorisent un aménagement paysage autogéré qui ne requière que très peu d'eau et offre d'autres avantages environnementaux. L'aménagement paysager indigène peut réduire l'eau nécessaire pour irriguer et attire une faune indigène, ce qui crée un site intégré à son environnement naturel. De plus, les plantes indigènes nécessitent habituellement moins d'engrais et de pesticides, ce qui empêche la dégradation de la qualité de l'eau et d'autres répercussions négatives sur l'environnement.

En plus d'adopter des techniques d'aménagement paysager qui réduisent la consommation d'eau, les gestionnaires d'édifice et de site envisageront



l'utilisation de technologies d'irrigation hautement performantes, comme la micro-irrigation, des détecteurs d'humidité ou des contrôleurs d'irrigation en fonction du temps. Les systèmes d'irrigation peuvent utiliser de l'eau de pluie, des eaux ménagères (sur le site ou de la ville), des eaux municipales recouvrées ou des eaux usées traitées sur le site. Il est également possible de ne pas utiliser de système d'irrigation.

Eaux traitées

Une grande part de l'eau fournie aux édifices commerciaux est utilisée comme moyen de transmission de la chaleur dans les refroidisseurs. Par conséquent, il est essentiel de posséder un programme complet de gestion de l'eau pour veiller à ce que l'eau soit utilisée de manière efficace. En plus de réduire la consommation d'eau, la mise en œuvre de mesures de gestion efficace de l'eau permettra de réduire la consommation d'énergie en limitant la somme de l'eau qui devra être traitée, chauffée, refroidie et distribuée. Ces facteurs seront pris en considération au moment d'élaborer notre stratégie de gestion de l'eau.

Conformité environnementale

Une excellente réputation en matière de gestion environnementale

L'an dernier, pour la sixième année consécutive, TELUS n'a fait l'objet d'aucune amende pour non-respect des normes environnementales. Nous croyons qu'il s'agit là d'une indication de la réussite de nos processus de gestion en matière de protection de l'environnement et de l'efficacité du programme de formation des membres de l'équipe. En 2012, notre objectif est de maintenir notre réputation.

Évaluations environnementales de sites

Surveillance de l'incidence négative de nos activités sur l'environnement

Depuis la fin des années 1990, les membres de l'équipe et les entrepreneurs évaluent continuellement les principales propriétés détenues et louées par TELUS afin de vérifier leur conformité à plusieurs aspects des politiques et règlements de l'entreprise en matière d'environnement. Les résultats de ces évaluations sont compilés et les membres de l'équipe cadres assurent ensuite le suivi de tout problème ayant été soulevé.

En 2011, notre objectif était d'effectuer l'évaluation environnementale de 1 750 sites, dont 1 700 par les techniciens de réseau et 50 par les membres de l'équipe Environnement. Nous avons effectué l'évaluation environnementale de

1 790 sites, dont 1 740 par le personnel de soutien réseau sur le terrain et 50 par les membres de notre équipe interne Risques environnementaux.

En 2012, notre objectif est encore une fois d'effectuer l'évaluation environnementale de 1 750 sites, dont 1 700 par le personnel sur le terrain et 50 par les membres de l'équipe Risques environnementaux.

Déversements, rejets et déclaration

Resserrement des normes en matière de déversements et rejets

TELUS continue d'appliquer un processus efficace de déclaration et de suivi de ses déversements et de ses rejets. En vertu des lois fédérales et provinciales, les déversements et les rejets supérieurs aux seuils établis doivent être déclarés à l'organisme approprié. En plus de cette déclaration externe, TELUS oblige la déclaration interne de tous les déversements et les rejets, peu importe la quantité.

En 2010, nous avons enregistré un total de 211 déversements, ce qui est inférieur au nombre enregistré en 2010. De ces 211 déversements, 35 étaient à signaler selon les normes réglementaires. Nous n'avons pas atteint notre objectif consistant à déclarer 100 p. 100 des incidents à signaler (notre conformité en matière de déclaration était de 97 p. 100), car nous avons manqué de signaler rapidement un incident. Nous avons mené une enquête exhaustive, questionné les membres de l'équipe TELUS, et cerné les points à améliorer dans notre processus de déclaration. Nous mettrons en place ces améliorations en 2012.

La majorité des déversements que nous avons déclarés (plus de 80 p. 100) étaient des rejets d'halocarbures provenant de notre système de climatisation utilisé pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Le poids total des gaz rejetés a diminué en passant de 1 905 kg en 2010 à 1 656 kg en 2011. De son côté, le volume de déversements liquides a augmenté en 2011 comparativement à 2010, en raison notamment d'un incident isolé impliquant un déversement important de diesel sur le site de relais radio de Baie-des-Loups, au Québec. Veuillez consulter la section Sites contaminés pour obtenir une description détaillée de l'incident.

Nous continuons d'exploiter une ligne prioritaire à laquelle les membres de l'équipe et d'autres personnes peuvent accéder en tout temps afin de déclarer des incidents de déversement ou de rejet. Le personnel affecté à cette ligne prioritaire fournit des conseils sur la gestion sur place et offre son assistance pour répondre aux exigences des organismes extérieurs en matière de production de rapports. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque

incident sont effectués par l'équipe Environnement.

En 2011, nous avons mis en œuvre une nouvelle méthode de classement de nos incidents de déversement et de rejet fondé sur le volume. Les tranches de quantité pour chaque type de matériaux ont été établies pour chaque catégorie (A, B et C) en fonction des normes réglementaires et des dangers qui y sont associés. À l'aide de cette méthode de classement, nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme étant sérieux et devant être signalés, et nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet de catégorie A en 2012.

Déclaration des déversements et rejets¹

	2011	2010	2009
À signaler	35 A	46	42
Non à signaler ²	176 A	175	118
Nombre total de déversements et rejets	211	221	160
Volume approximatif (L) ³	9 827 A	3 605	12 107
Poids approximatif (kg) ⁴	1 656 A	1 905	1 420
Catégorie A – À signaler, sérieux ⁵	3	3	2
Catégorie B – À signaler, important ^{5,6}	38	47	41
Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵	170	172	117

1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes.
 2 Les déversements et les rejets inférieurs aux seuils réglementaires ne font l'objet d'aucune obligation de déclaration et sont classés dans la catégorie « Non à signaler ». La définition de « À signaler » varie selon le territoire de compétence.
 3 Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et autres.
 4 Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).
 5 Halocarbures et gaz d'extinction des incendies : Cat. A – plus de 100 kg, Cat. B – plus de 10 kg à 100 kg, Cat. C – 10 kg ou moins
 Hydrocarbures : Cat. A – plus de 1 000 L ou mélangé à l'eau, Cat. B – plus de 100 L à 1 000 L, Cat. C – 100 L ou moins
 Glycol : Cat. A – plus de 500 L, Cat. B – plus de 5 L à 500 L, Cat. C – moins de 5 L
 Acide : Cat. A – plus de 50 L, Cat. B – plus de 5 L à 50 L, Cat. C – 5 L ou moins
 6 Un petit nombre de déversements de la catégorie B ont été maîtrisés de façon adéquate et, conformément aux directives réglementaires, n'ont pas été signalés. Par conséquent, ces déversements ne sont pas inclus dans le total des déversements à signaler figurant à la première rangée du tableau.



Amélioration des systèmes de carburant

Priorité sur l'amélioration des systèmes de carburant

Pour assurer la permanence des services comme le requiert la réglementation fédérale, TELUS doit fournir sa propre alimentation électrique de secours si jamais l'approvisionnement en électricité commerciale venait à manquer. En outre, certains sites éloignés où se trouve TELUS ne sont pas approvisionnés en électricité commerciale à l'heure actuelle. Cette situation exige l'utilisation et l'entreposage de diesel et de propane comme carburant pour les génératrices électriques, le carburant diesel présentant un risque environnemental en cas de fuite dans un réservoir ou dans un tuyau d'alimentation défectueux, comme cela s'est produit sur notre site de relais radio de Baie-des-Loups en janvier 2011. Veuillez consulter la section Sites contaminés pour obtenir une description détaillée de l'incident.

Nous continuons de nous concentrer sur l'amélioration de nos systèmes de carburant, car l'installation et l'entretien de ces systèmes contribuent à diminuer les risques de déversements dommageables pour l'environnement. Ces mises à niveau comprennent l'installation de réservoirs de combustible à double paroi et de systèmes de surveillance des déversements à distance qui alertent notre centre des opérations d'urgence en cas de déversement de carburant.

Depuis que nous avons entrepris le programme de mise à niveau de nos principaux systèmes de carburant en 2002, nous avons mis à niveau les systèmes de 241 sites ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres. Notre objectif pour 2011 était de procéder à l'amélioration de 15 sites. Nous avons amélioré un total de 13 sites en 2011, en raison d'une nouvelle attribution du financement au profit des projets de retrait des systèmes électriques associés.

En 2012, notre objectif est de procéder à l'amélioration de 15 sites.

Réduction des stocks de halon

Retrait du halon

Le halon 1301 a été utilisé dans le secteur des télécommunications en Amérique du Nord pour les extincteurs parce qu'il n'était pas toxique pour les humains, mais il a des effets très nocifs sur la couche d'ozone. TELUS s'efforce donc depuis plusieurs années d'éliminer l'utilisation de ce produit dans l'ensemble de l'entreprise et de le remplacer par une technologie de détection et d'extinction des incendies plus écologique. Depuis 2004, TELUS a retiré plus de 33 000 kg de halon 1301 de ses propriétés. En 2011, nous avons éliminé le halon 1301 dans deux établissements éloignés. Les stocks

restants se situent dans huit établissements éloignés des principales zones urbaines où nous menons nos activités.

En 2012, nous visons l'élimination du halon 1301 dans quatre de ces huit établissements. Ces efforts s'inscrivent dans le cadre d'un plan pluriannuel visant à éliminer le halon 1301 dans l'ensemble de nos établissements.

Sites contaminés

Résolution du problème de la contamination

Afin de gérer le problème de l'impact environnemental des déversements et des rejets passés et actuels, TELUS privilégie les sites qui doivent être restaurés en se servant de la méthode de calcul matriciel des risques inspirée d'une approche du [Conseil canadien des ministres de l'Environnement](#). L'évaluation et les techniques de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée ainsi que du type et du degré de contamination. Nous continuons de nous concentrer sur la restauration comme moyen d'améliorer l'état de notre empreinte sur l'environnement.

Notre objectif pour 2011 était d'effectuer une évaluation ou d'entreprendre la restauration de 20 sites et de terminer la restauration de deux sites. Les sites assainis désignent ceux dont la contamination était connue et qui ont été assainis selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines. Nous avons terminé l'évaluation de 33  sites, mais nous n'avons pas pu restaurer les deux sites que visait notre objectif en raison de problèmes techniques imprévus qui ont retardé l'exécution des travaux.

Notre objectif pour l'année 2012 consiste à effectuer une évaluation ou à entreprendre la restauration de 20 sites et à terminer la restauration de deux sites.

Le 20 janvier 2011, TELUS a confirmé qu'un déversement de 8 500 litres de diesel avait eu lieu sur le site de relais radio de Baie-des-Loups, une collectivité éloignée de la Basse-Côte-Nord, au Québec. Ce site fait partie de ceux qui ne sont pas approvisionnés en électricité commerciale et qui sont alimentés par une génératrice au diesel. Le bris du raccord d'un filtre à carburant a causé la fuite de la génératrice à Baie-des-Loups. Même si le site était équipé de lignes d'approvisionnement et de réservoirs de combustible à double paroi, le système de carburant n'avait pas fait l'objet d'une amélioration et le bâtiment abritant la génératrice n'était pas équipé d'un système de confinement des déversements et des alarmes nécessaires. L'emplacement du point de déversement a fait en sorte que le déversement a pu s'effectuer lentement sans être détecté jusqu'à ce que le réservoir atteigne sa limite de bas niveau et

que l'alarme soit déclenchée. TELUS a réagi immédiatement après avoir reçu le signal l'alarme avec l'aide d'un conseiller en environnement afin de mener les opérations d'intervention et de confinement du déversement. Les travaux comprenaient la délimitation de la zone touchée et la confirmation que le diesel n'avait pas atteint les plans d'eau environnants. Durant l'été, TELUS a adopté une approche en étapes pour excaver la majorité du sol contaminé sur le site. En 2012, TELUS poursuivra son programme de restauration, notamment par des activités de reboisement. Tous les travaux d'intervention en cas de déversement et de restauration effectués jusqu'à maintenant l'ont été à la satisfaction du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec. Afin d'éviter que ce type d'incident ne se reproduise, TELUS a mis à niveau le système de protection contre les déversements sur le site et mène actuellement un examen des normes de gestion du carburant à l'échelle de l'entreprise.



Glossaire

4G (quatrième génération) : Comme le définit l'Union internationale des télécommunications, 4G désigne la prochaine génération de technologies mobiles, y compris HSPA+ et LTE, qui offrent une vitesse considérablement supérieure à la technologie HSPA.

abonnements aux centres d'entraînement physique
Énergie Cardio : Une réduction d'environ 50 p. 100 sur le prix courant d'un abonnement à Énergie Cardio est offert aux membres de l'équipe TELUS. L'abonnement comprend des services comme l'accès à un entraîneur personnel, un service de halte-garderie et des conseils en matière de nutrition.

accident avec perte de temps : En vertu du Code canadien du travail, un accident avec perte de temps est un accident occasionnant toute perte de temps. Le temps perdu commence le jour suivant l'accident.

ADSL2+ : Technologie offrant un débit en aval allant jusqu'à 15 Mbit/s. Ce débit peut être augmenté en regroupant plusieurs lignes.

Apprentissage 2.0 : En 2010, nous avons lancé la Philosophie de leadership TELUS ainsi qu'une nouvelle stratégie d'apprentissage et de perfectionnement appelée Apprentissage 2.0. Désormais, nos pratiques de formation des membres de l'équipe forment un parcours collaboratif, branché et continu. Nous offrons différents types de formation : cours en salle de classe, apprentissage en ligne, livres, encadrement et contenu généré par les utilisateurs comme des vidéos, des blogues, des microblogues et des wikis.

attributs des valeurs : Les attributs des valeurs représentent des compétences clés qui s'alignent sur nos valeurs de leadership et qui appuient les comportements qui enrichissent notre culture de rendement élevé et la rendent unique.

bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) : Mesure du profit d'une entreprise qui exclut les dépenses relatives aux intérêts et aux impôts sur le revenu. BAIIA = Produits d'exploitation – dépenses d'exploitation + bénéfice hors exploitation.

Club du Président : Chaque année, TELUS souligne le travail de 100 membres de l'équipe de ventes dont la passion de la croissance et l'esprit d'équipe méritent la plus grande reconnaissance de l'entreprise. Les 100 membres de l'équipe les plus performants adoptent les valeurs et possèdent les atouts qui définissent le mieux la nature d'une organisation des ventes de premier ordre engagée à accorder la priorité aux clients. Ils se taillent une place au sein du Club du Président, profitent d'un événement de reconnaissance organisé par la haute direction et vivent une expérience de voyage unique.

compte harmonie-vie : Avantage social fournissant aux membres de l'équipe un montant d'argent annuel pour effectuer des activités qui contribuent à leur équilibre travail-vie personnelle.

compte Soins de santé : Compte utilisé par les employés pour obtenir un remboursement exempt d'impôt (sauf pour les résidents du Québec) des frais médicaux et dentaires qui sont admissibles en vertu de Loi de l'impôt sur le revenu et qui ne sont pas remboursés par un autre régime d'assurance (public ou privé).

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) : Organisme fédéral de réglementation des diffuseurs de radio et de télévision, des câblodistributeurs et des entreprises de télécommunications au Canada.

déchets électroniques : Les termes déchets électroniques, débris électroniques ou déchets d'équipement électrique et électronique désignent les appareils électriques ou électroniques jetés.

décodeur numérique : Appareil relié à un téléviseur qui convertit un signal en contenu affiché par le téléviseur. Dans le cas des services de télévision sur IP, un décodeur permet une communication bidirectionnelle sur le réseau IP.

Eluta.ca : Moteur de recherche spécialisé dans les offres d'emploi provenant d'employeurs de partout au Canada. L'entreprise organise également le prix des 100 meilleures entreprises au Canada et des meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada, qui reconnaissent les employeurs offrant des programmes remarquables en matière de diversité et d'intégration en milieu de travail.

énergie absolue : Ce terme fait référence uniquement à une réduction de la consommation globale d'énergie.

ENP (enregistreur numérique personnel) : Décodeur interactif qui enregistre et lit des émissions télévisées.

équipement sur le site du client : Terme désignant actuellement les services de télévision sur IP et de télévision par satellite, ainsi que l'accès Internet haute vitesse.

équivalent CO₂ : L'équivalent en dioxyde de carbone est une mesure qui indique à quel point un certain type et une certaine quantité de gaz à effet de serre peuvent causer le réchauffement de la planète, en utilisant la quantité ou la concentration équivalente de dioxyde de carbone (CO₂) comme point de référence.

facteurs d'émissions : La façon la plus usuelle de calculer les émissions de gaz à effet de serre consiste à utiliser les facteurs d'émissions. Ces facteurs sont des valeurs représentatives de la quantité de gaz émis dans le cadre des activités produisant ces émissions. Au Canada, Environnement Canada attribue une valeur associée au réseau de transport énergétique selon la province.

gestion du développement : Fait référence au processus qui consiste à fixer des objectifs, des évaluations de rendement et des Plans individuels de développement (incluant la formation structurée, informelle et sociale) afin d'accroître le rendement de chaque membre de l'équipe. La gestion du développement fait également partie des cinq principaux facteurs de l'indice de mobilisation.

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets) :

Technologie 4G pouvant offrir des vitesses de téléchargement mobile selon les données du fabricant qui peuvent atteindre 21 Mbit/s (vitesses moyennes prévues de 4 à 6 Mbit/s).

infonuagique : Système où les logiciels, les données et les services sont hébergés dans des centres de données accessibles au moyen de tout appareil branché à Internet.

indicateur d'efficacité énergétique (PUE) : Ratio de la somme totale d'électricité utilisée par une installation de centre de données informatiques et de l'électricité acheminée à l'équipement informatique.

IP (protocole Internet) : Protocole par paquets pour la transmission de données sur les réseaux.

Itinérance : Service offert par les exploitants de réseaux qui permet aux abonnés d'utiliser leurs téléphones mobiles même lorsqu'ils sont dans la zone de couverture d'un autre exploitant.

ISO 14001:2004 : Ensemble de normes relatives à la gestion environnementale qui aide les entreprises à (a) minimiser la façon dont leurs activités (processus, etc.) ont une incidence négative sur l'environnement (c.-à-d. ont un effet nocif sur l'air, l'eau ou la terre); (b) se conformer aux lois, règlements et autres exigences environnementales applicables et (c) à s'améliorer continuellement dans les secteurs ci-dessus.

Kids & Company : Société qui offre des services de garde novateurs et de haute qualité aux employés de ses entreprises clientes en permettant à leurs enfants de jouer, d'apprendre et de se développer tout au long de la journée.

L'heure juste : Sondage web annuel sur la mobilisation des membres de l'équipe TELUS, organisé par un tiers.

largeur de bande : Différence entre les fréquences supérieures et inférieures limitant une bande de fréquence continue ou indicateur de la capacité d'acheminement d'information d'un canal. Une plus grande largeur de bande permet une plus grande capacité d'acheminement d'information.

le plus rapide : Réseau mobile HSPA+ le plus rapide au pays, selon les vitesses de transmission de données testées par TELUS dans de grands centres urbains canadiens, rendues disponibles par les fournisseurs de services nationaux HSPA+. La vitesse d'accès à Internet fourni par l'exploitant de réseau peut varier en fonction de l'appareil utilisé, de la congestion du réseau, de la distance par rapport au site cellulaire, des conditions locales et d'autres facteurs. La vitesse sur Internet est indépendante de la volonté du fournisseur et peut varier en fonction de la configuration de l'utilisateur, du trafic sur le réseau, du serveur, des politiques de gestion du site web et d'autres facteurs.

Les clients d'abord : Priorité de l'entreprise axée sur l'offre de la meilleure expérience client qui soit, mesurée par le cadre définissant la probabilité qu'on nous recommande et les sondages à l'intention des clients.

LinkedIn : Réseau social professionnel connaissant la croissance la plus rapide au monde avec plus de 120 millions de membres. LinkedIn relie ses membres à des personnes-ressources de confiance et aide à échanger des connaissances, des idées et des occasions avec un réseau plus large de professionnels.

marketing de cause sociale : Type de campagne occasionnant une collaboration entre une entreprise et un organisme sans but lucratif en vue d'effectuer des activités de promotion croisée qui génèrent des dons de charité pour l'organisme sans but lucratif.

Mbit/s (mégabit par seconde) : Unité de débit de transmission de données pour la quantité de données transmises en une seconde entre deux points de télécommunications ou sur un réseau. Un Mbit/s correspond à un million de bits par seconde et un Gbit/s (gigabit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

meilleurs employeurs : Fait référence au pointage moyen relatif à la mobilisation dans les 50 meilleures entreprises figurant dans la base de données d'Aon Hewitt et ayant pris part au sondage annuel sur les meilleurs employeurs.

minéraux des conflits : Terme qui désigne les minéraux forés dans les zones de conflit armé où se produisent des violations des droits de la personne, notamment dans les provinces de l'est de la République démocratique du Congo.

mobilisation des membres de l'équipe : La mobilisation à TELUS consiste à renforcer l'esprit de corps des membres de l'équipe et les toucher afin qu'ils contribuent au rendement global de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont mobilisés lorsqu'ils croient fermement en l'entreprise pour laquelle ils travaillent, qu'ils en sont fiers, et qu'ils voient un lien étroit entre leur contribution au quotidien et la réussite de l'entreprise. La mobilisation est mesurée chaque année dans le cadre d'un sondage web mené par un tiers, intitulé L'heure juste.

Own.it : Processus en six étapes visant l'amélioration des affaires en 90 jours, dans le cadre duquel les membres de l'équipe participent activement à la détermination et à la mise en œuvre des recommandations.

pénétration : Degré auquel un produit ou un service a été vendu à une base de clients potentiels ou adopté par celle-ci dans une certaine région géographique ou un segment de marché donné.

Philosophie de leadership TELUS (PLT) : La PLT est un cadre de leadership qui vise à développer le leadership de chaque membre de l'équipe, en fournissant un modèle simple et constant, peu importe le service au sein duquel il travaille, son ancienneté ou son titre. La PLT fournit aux membres de l'équipe les outils nécessaires pour améliorer l'expérience client, résoudre les problèmes et faire croître notre entreprise.

photovoltaïque : Méthode de génération d'électricité par la conversion de radiation solaire en courant électrique direct.

postpayés : Méthode de paiement de service conventionnelle où les frais sont facturés à un abonné et celui-ci paie une part considérable des services et de l'utilisation rétroactivement, après avoir consommé les services.

prestation de services supplémentaires : Contenu, services et applications d'un environnement vidéo dans lequel la prestation s'effectue au moyen d'un canal autre que l'infrastructure principale de prestation de services vidéos.

retour à l'apprentissage : Indicateur clé de l'apprentissage fondé sur les commentaires des membres de l'équipe et indiquant l'incidence de la formation formelle, informelle et sociale sur le rendement des membres de l'équipe au travail au cours de l'année précédente.

restauration : Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

service d'adjoint particulier : Service d'assistance professionnelle offert par une entreprise spécialiste de la réduction du stress aidant les gens à effectuer des tâches personnelles quotidiennes.

tablette : Ordinateur portable qui comprend une interface tactile et une connexion mobile ou Wi-Fi. Regroupe les fonctions et la portabilité d'un téléphone intelligent et la puissance d'un ordinateur portable.

taux d'absentéisme : Le chiffre déclaré comprend les absences liées à une maladie ou une blessure (excluant les invalidités à long terme), calculées selon la moyenne de jours productifs perdus en raison de l'absence d'un employé équivalent temps plein.

taux de désabonnement des services mobiles : Nombre d'appareils d'abonnés désactivés pendant une période donnée divisé par le nombre moyen d'appareils présents sur le réseau durant la période et exprimé en taux mensuel.

technologie LTE (évolution à long terme) : Technologie de télécommunications mobiles de quatrième génération qui offre des débits de transmission large bande mobile évolués et qui s'est imposée comme une norme mondiale de premier plan dans l'industrie de la téléphonie mobile. La couverture 4G LTE de TELUS offre des vitesses maximales de téléchargement selon les données du fabricant de 75 Mbit/s (vitesse moyenne prévue de 12 à 25 Mbit/s).

téléphone intelligent : Appareil mobile évolué qui, en plus d'offrir le service téléphonique, propose des fonctions de messagerie textuelle, de courriel, de téléchargement multimédia et d'accès aux sites de réseautage social. TELUS classe dans cette catégorie le iPhone ainsi que les appareils BlackBerry, Android et autres.

télévision sur IP (protocole Internet) : Service de télédiffusion utilisant un signal de diffusion numérique bidirectionnel acheminé à un téléphone commuté ou à un autre réseau au moyen d'une connexion à large bande en continu à un boîtier décodeur attitré. Le service de TELUS est offert sous la marque de commerce Télé OPTIKMC.

TELUS International : Activités de TELUS à l'échelle internationale (principalement de l'impartition et des activités de centres de contact), aux Philippines, aux États-Unis, à Singapour, à la Barbade, en Corée du Sud, au Guatemala et en El Salvador.

VoIP (voix sur IP) : Transmission de signaux vocaux sur un réseau Internet ou IP.

VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2) : Technologie de fibre jusqu'au voisinage offrant des vitesses accélérées de téléchargement pouvant atteindre 30 Mbit/s, permettant quatre flux vidéo simultanés dans une maison. Ce débit peut être augmenté en regroupant plusieurs lignes.

Wi-Fi (wireless fidelity) : Nom commercial d'une technologie de réseautage qui permet à tout utilisateur possédant un appareil compatible d'établir une connexion à un point d'accès mobile.

Pour en savoir plus Information sur les investisseurs

TELUS s'est engagée à réaliser une croissance économique durable.
Consultez telus.com/investors.

Dons à la collectivité

TELUS a mis sur pied un programme national unique et novateur autour de dix comités d'investissement communautaire. Depuis 2005, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont fait des dons d'une valeur de 25,1 millions de dollars pour soutenir 1 883 projets communautaires.
Consultez telus.com/communautaire.

Employment

TELUS offre un milieu de travail exceptionnel et s'est fixée pour objectif d'attirer et de retenir les personnes les plus talentueuses.
Consultez telus.com/carrieres.

Gérance de l'environnement

TELUS a le souci de contribuer à la protection de l'environnement.
Consultez telus.com/rss.



le futur est simple^{MD}

TELUS Corporation
555 rue Robson
Vancouver, Colombie-Britannique
Canada V6B 3K9

Téléphone : 604-697-8044
Télécopieur : 604-432-9681

sustainability@telus.com